

KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KAWANGKOAN BARAT

*Franni Brayen Lumintang¹
Marlien Tineke Lopian²
Ventje Kasenda³*

Abstrak

Tata cara pelayanan publik yang ada di setiap daerah tentunya berpengaruh pada setiap kabupaten/kota terlebih kecamatan yang merupakan perpanjangan tangan dari kabupaten, dimana kecamatan merupakan daerah administratif yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kawangkoan Barat dengan tujuan untuk mengetahui kepemimpinan camat dalam pelayanan publik, dengan metode kualitatif dimana informan penelitian adalah Camat, Kepala seksi Pemerintahan, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, dan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan camat dalam pelayanan publik di kecamatan Kawangkoan Barat cukup baik dan faktor penunjang keberhasilan kepemimpinan dari camat bukan hanya pada sumber daya manusia yang berkualitas tetapi juga dengan peralatan yang menunjang dapat menjadikan pemerintahan yang baik oleh camat, dari fokus penelitian yang ditetapkan pada proses pelayanan public masih ada masalah masalah yang ada di kantor kecamatan antara lain disiplin waktu dan proses pengurusan yang memakan waktu sebagaimana mestinya.

Kata Kunci: Kepemimpinan Camat, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.

² Ketua Penguji Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Kepemimpinan merupakan salah satu isu dalam manajemen yang masih cukup menarik untuk diperbincangkan hingga dewasa ini. Media massa, baik elektronik maupun cetak, seringkali menampilkan opini dan pembicaraan yang membahas seputar kepemimpinan. Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan.

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah professionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah Kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan ayat 15 pasal 2, dikatakan Camat melaksanakan kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, salah satu aspeknya adalah Koordinasi. Pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah mengatakan Bupati/wali kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pada tingkat Kecamatan melimpahkan pelaksanaannya kepada camat. Salah satu tugas camat adalah menyelenggaraan urusan pemerintahan umum mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum; . mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan. pada pasal 226 tugas camat disebutkan sesuai dengan pemetaan pelayanan publik.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah Kecamatan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah Kecamatan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi Pemerintahan, Pemerintah telah membuat suatu Peraturan yang disebut dengan

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengatur mengenai organisasi perangkat daerah salah satunya adalah kecamatan.

Pelayan kepada masyarakat merupakan hal terpenting yang ada setiap daerah, pelayanan public merupakan implementasi dari produk hukum pelayanan public yaitu undang undang nomor 25 tahun 2009. Dimana dalam peraturan tersebut menjelaskan tentang standar operasional pelayanan yang efektif dan efisien, peraturan tersebut secara ideal menjelaskan mengenai tata cara pelayanan publik yang ada diseluruh daerah dalam setiap organisasi pemerintahan yang ada di setiap daerah di Indonesia. Tata cara pelayanan publik yang ada di setiap daerah tentunya berpengaruh pada setiap kabupaten/ kota terlebih kecamatan yang merupakan perpanjangan tangan dari kabupaten, dimana kecamatan merupakan daerah administrative yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Undang undang nomor 5 tahun 2015 secara langsung menjelaskan tentang peran aparatur sipil Negara yang ada di setiap daerah yang ada di Indonesia. Dalam pelaksanaan aturan tersebut dijelaskan secara detail tata aturan yang harus dilaksanakan oleh setiap aparatur sipil Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan. Proses penyelenggaraan pemerintahan yang dimaksud mencakup pelayanan publik yang meliputi proses pelayanan administrasi baik pengurusan dan pembuatan surat.

Camat merupakan pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Sebagai seorang pemimpin Camat banyak peran dalam kepemimpinannya antara lain, peran sebagai katalisator, peran sebagai fasilitator, peran sebagai pemecah masalah dan peran sebagai komunikator. Kecamatan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan salah satu ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Oleh karena itu, dirumuskan visi, misi, strategi dan nilai acuan pemerintah yang menjadi pedoman mengenai arah yang dituju, beban tanggung jawab, strategi pencapaiannya serta nilai-nilai sikap dan perilaku pegawai. Untuk mencapai tujuan tersebut aparatur Kecamatan di tuntut untuk memberi suatu kualitas pelayanan yang prima tercermin dari transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Kecamatan sebagai tingkat paling rendah dalam mengkoordinasikan pemerintahan di daerah, harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Aparatur juga harus dapat memperlihatkan kinerja yang baik,

Namun berdasarkan pengamatan sementara penulis di lapangan sering di jumpai adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah di Kecamatan terutama dalam pelayanan publik seperti keterlambatan datang ke kantor, adanya puntutan biaya diluar ketentuan, lamanya proses pengurusan. Masyarakat juga mengelukan prosedur pelayanan serta fasilitas, sarana dan prasarana, Dengan demikian peran seorang Camat sangatlah berperan penting terlebih khusus dalam Kepemimpinan di Kecamatan Kawangkoan Barat dalam meningkatkan kinerja para aparatur Kecamatan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: bagaimana Kepemimpinan Camat Dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa? Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kepemimpinan camat dalam pelayanan publik di Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa.

Konsep Kepemimpinan

Secara etimologi kepemimpinan dapat diartikan sebagai berikut: berasal dari kata dasar Pimpin (dalam bahasa inggris lead) berarti membimbing atau tuntun, setelah ditambah awalan pe menjadi pemimpin (dalam bahasa inggris leader) berarti orang yang mempengaruhi pihak lain melalui proses kewibawaan,

komunikasi sehingga orang lain bertindak sesuatu dalam mencapai tujuan tertentu, setelah dilengkapi dengan awalan ke menjadi kepemimpinan (dalam bahasa inggris leadership) berarti kemampuan dan kepribadian seseorang dalam mempengaruhi serta membujuk pihak lain agar melakukan tindakan pencapaian tujuan bersama, sehingga dengan demikian yang bersangkutan menjadi awal struktur dan pusat proses kelompok. (Inu Kencana 2003:1).

Kepemimpinan merupakan aspek pengelolaan yang penting dalam sebuah organisasi/lembaga. Kemampuan untuk memimpin secara efektif sangat menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam usahanya mencapai tujuan tersebut maka ia haruslah mempunyai pengaruh untuk memimpin para bawahannya. Menurut Danin (2004:56) Kepemimpinan adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok yang tergabung diwadah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Pamudji dalam bukunya Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia mengemukakan bahwa “Teknik Kepemimpinan adalah suatu cara yang merupakan pola tetap untuk mempengaruhi orang-orang agar bergerak kearah yang diinginkan si pemimpin” (Pamudji 2001:114). Adapun teknik-teknik kepemimpinan menurut Pamudji yaitu:

1. Teknik Pematangan atau Penyiapan Pengikut

Teknik ini dapat berupa teknik penerangan maupun propaganda. Teknik penerangan ini dimaksudkan untuk memberikan keterangan yang jelas dan faktual kepada orang-orang, sehingga mereka dapat memiliki keterangan yang jelas dan dalam mengenai sesuatu hal yang menyebabkan timbulnya kemauan untuk mengikuti pemimpin sesuai dengan rasa, hati dan akal mereka. Hal ini berbeda dengan teknik propaganda yang berusaha untuk memaksakan kehendak atau keinginan pemimpin, bahkan kadang-kadang bagi pengikutnya tidak ada pilihan lain, dengan menggunakan ancaman-ancaman.

2. Teknik Human Relations dalam rangka mengarahkan bawahan

Proses atau rangkaian kegiatan memotivasi orang, yaitu keseluruhan proses pemberian motif (dorongan) agar orang mau bergerak. Dalam hal ini yang dapat dijadikan motif yaitu pemenuhan kebutuhan yang meliputi kebutuhan fisik (sandang, pangan, dan papan) serta kebutuhan psikologis seperti kebutuhan akan penghargaan, kebutuhan akan keamanan, kebutuhan untuk diikuti sertakan dan lain-lain. Dorongan-dorongan untuk memenuhi kebutuhan tersebut menyebabkan orang-orang bersedia mengikuti pemimpin yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

3. Teknik menjadi teladan.

Sebagai wadah dalam mengarahkan bawahannya dan Pemberian

contoh yang baik dari pemimpin agar para bawahan dapat mengikuti sikapnya yang baik dalam bertindak. Dengan memberikan contoh- contoh yang baik, diharapkan orang- orang yang digerakkan mau mengikuti apa yang dilihat. hakekat dari pemberian contoh ini diwujudkan dalam dua aspek, yaitu aspek negatif dalam bentuk larangan- larangan atau pantangan- pantangan dan aspek positif dalam bentuk anjuran- anjuran atau keharusan.

4. Teknik Persuasi dan Pemberian Perintah

Yaitu cara dalam memotivasi atau Teknik persuasif atau ajakan menunjukkan kepada suatu suasana dimana antara kedudukan pimpinan dengan bawahan tidak terdapat batasan-batasan yang jelas, sehingga pemimpin tidak dapat menggunakan kekuatan dan kekuasaannya, sedangkan teknik pemberian perintah yaitu menyuruh orang yang diberi perintah untuk mematuhi yang memberi perintah melakukan sesuatu. Ketaatan terhadap perintah disebabkan karena wibawa pemimpin yang timbul karena pemimpin memiliki kelebihan- kelebihan disamping pemimpin tersebut diterima sebagai bagian dari mereka, dan mendapat kepercayaan juga karena adanya rasa patuh atas dasar .

5. Teknik Penggunaan Sistem Komunikasi yang cocok

Teknik penggunaan sistem komunikasi yang cocok yaitu menyampaikan suatu maksud atau keinginan kepada pihak lain baik dalam

bentuk penerangan, persuasi, perintah dan sebagainya. dalam hal ini yang terpenting bahwa apa yang diinginkan pimpinan dalam memberikan perintah dapat dipahami dengan baik oleh bawahan, sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam melaksanakan tugas. Biasanya komunikasi ini bersifat dua arah, yaitu dari pimpinan ke bawahan yang berisi perintah- perintah atau informasi-informasi dan dari bawahan ke atasan yang berisikan laporan- laporan.

6. Teknik Penyediaan Fasilitas-Fasilitas

Agar dalam pelaksanaannya dapat dilaksanakan Jika sekelompok orang sudah siap untuk mengikuti ajakan pemimpin maka orang- orang tersebut harus diberi fasilitas- fasilitas dan kemudahan- kemudahan. Adapun yang dimaksud dengan fasilitas dan kemudahan meliputi beberapa hal sebagai bentuk untuk pelayanan yang meliputi:

- a. Kecakapan, yang dapat diberikan melalui pendidikan dan pelatihan.
- b. Uang, biasanya disediakan dalam anggaran belanja.
- c. Waktu, mutlak diperlukan untuk melakukan sesuatu walaupun tersedia fasilitas- fasilitas lainnya sedangkan waktu selalu terbatas.
- d. Perlengkapan kerja dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
- e. Perangsang, adalah sesuatu untuk menarik sehingga dapat menimbulkan kegairahan atau keinginan untuk memilikinya atau mendapatkannya. hal ini dapat berupa materi seperti

penghasilan tambahan dan dapat berupa non materi berupa kebanggaan dan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan secara etimologis dalam kamus bahasa Indonesia karangan Poerdarminta yaitu: Berasal dari kata layan yang berarti membantu/menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan: 1. Perihal/cara melayani 2. Servis/Jasa 3. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dijelaskan kembali dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik pada pasal 3 disebutkan ada 3 ruang lingkup pelayanan publik meliputi: a. pelayanan barang publik; b. pelayanan jasa publik; dan c. pelayanan administratif.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut undang-undang no 25 tahun 2009 yaitu: Transparansi/keterbukaan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi/partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan antara hak dan kewajiban, Kepentingan umum,

Kepastian hukum, Keprofesionalan, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Adapun yang menjadi tujuan pelayanan publik berdasarkan undang-undang No 25 Tahun 2009 pasal 3:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan peraturan perundang-undangan
3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Pendapat lain mengenai pelayanan umum atau pelayanan public dikemukakan oleh A. Djaja Saefullah dalam jurnal Ilmu politik, yaitu : pelayanan umum (public service) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk Negara yang bersangkutan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik atau memberikan kualitas pelayanan publik yang tinggi, aparat pemerintah harus memiliki tiga aspek yang diuraikan oleh Tjahya Supriatna dalam bukunya Administrasi birokrasi dan pelayanan publik, yaitu :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi selaku abdi Negara dan abdi masyarakat.
2. Responsif terhadap masalah yang dihadapi masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan masyarakat dalam arti luas.
3. Komitmen dan konsisten terhadap nilai standar moralitas dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk Negara dengan atau tanpa bayaran guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut moleong adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya prilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian ini difokuskan pada:

1. Untuk mengetahui kepemimpinan camat
2. Untuk mengetahui indicator kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik yang meliputi: transparansi, akuntabilitas, partisipasi/ partisipatif, kesamaan hak, kesamaan antara hak dan kewajiban fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang sedang di teliti. Dengan demikian yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Camat
2. Kepala seksi Pemerintahan
3. Tokoh Masyarakat
4. Tokoh Agama
5. Masyarakat

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan dari para informan, hasil pengamatan serta data dokumentasi lainnya. Penganalisisan ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data, dan informasi, kemudian data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan muncul gambaran yang dapat mengungkapkan jawaban atas permasalahan penelitian

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Jhoni Tendean, AP, MAP seorang kepala seksi pemerintahan mengenai pola pola kepemimpinan camat

yang efektif dan efisien oleh pemerintahan kecamatan kawangkoan barat didapati pola pola kepemimpinan camat kawangkoan barat yang sudah efektif dan efisien, dimana camat selalu mengarahkan dan memberikan tugas dan dapat dimengerti walaupun camat sering tidak berada ditempat karena tugas keluar, namun dengan kecanggihan teknologi yaitu dengan menggunakan handpone untuk proses kepentingan yang akan diselesaikan maka semua dapat diatasi.

Hal ini juga relevan dengan hasil wawancara dengan salah seorang kepala seksi pemberdayaan masyarakat dikantor kecamatan kawangkoan barat bapak hani mundung, beliau mengatakan bahwa kepemimpinan camat sudah dapat dikatakan baik karena pak camat selalu memberikan motivasi kepada pegawai pegawai agar selalu mengutamakan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang ada dikecamatan kawangkoan barat, akan tetapi yang menjadi kendala adalah karena tuntutan pekerjaan kadang camat tidak berada ditempat sehingga terkadang pekerjaan yang harus diselesaikan lebih cepat harus tertunda karena bapak camat tidak berada dikantor.

Kepemimpinan camat juga menjadi prioritas utama dalam membangkitkan semangat dan gairah dari aparatur yang ada, dalam setiap instansi dan organisasi yang ada, kepemimpinan camat dikecamatan kawangkoan barat dalam membangkitkan gairah kerja pegawai dapat dilihat dari keteladanan, kewibawaan, kecakapan yang ditunjukkan.

Hal ini relevan seperti yang dikatakan oleh ibu syeni rantun yang merupakan kepala seksi kesejahteraan masyarakat “ ibu mengatakan peran camat sangat baik ini dapat dilihat dari keseharian, dimana camat selalu aktif dalam menyampaikan kepada para aparatur sipil untuk selalu proaktif baik dalam tugas yang diberikan maupun sikap yang harus ditunjukkan kepada masyarakat. Camat juga selalu memberikan masukan terkait dengan penampilan yakni menyangkut pakaian agar terlihat rapi sehingga menunjukkan kewibawaan dan keteladanan kepada masyarakat.

Hal yang sama juga dikatakan juga oleh bapak marthen wowiling yang merupakan staff yang ada dikecamatan kawangkoan barat, lewat hasil wawancara beliau mengatakan: perilaku yang ditunjukkan oleh camat sangat baik sehingga seluruh aparatur sipil bekerja aktif dalam tugas yang diberikan. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa pola pola kepemimpinan camat sudah cukup baik oleh para bawahannya.

Dalam suatu organisasi terlebih khususnya pemerintah kecamatan kawangkoan barat, instrument instrumen penunjang dalam tata pemerintahan yang baik hendaknya menjadi hal yang patut diperhitungkan dan menjadi suatu hal yang harus diutamakan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam kepemimpinan. Instrument instrumen penunjang pemerintahan yang baik hendaknya menjadi hal yang patut

diperhitungkan demi kelancaran pelayanan kepada masyarakat seperti pengadaan alat alat komunikasi dan teknologi beserta sarana – sarana infrastruktur kantor seperti computer dan alat alat penunjang pelayanan kepada masyarakat untuk mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tentunya instrument instrument tersebut merupakan bagian terpenting dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga akan mampu menghantarkan pada perubahan paradigma pemerintahan dari yang bersifat tradisional ke modern, dalam rangka membentuk system kerja dan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang staff dikecamatan kawangkoan barat bapak Romi Posumah mengatakan instrument instrumen penunjang pemerintahan sangatlah penting dalam pemerintahan kecamatan kawangkoan barat, karena dengan adanya sarana tersebut dapat menunjang proses pelayanan kepada masyarakat contohnya fasilitas computer yang harus ditambah, karena proses pelayanan pada saat ini semuanya dibuat dikomputer dalam rangka mempermudah pelayanan kepada masyarakat contohnya pembuatan surat surat dan lain lain, dikecamatan kawangkoan barat instrument instrumen tersebut sudah ada tetapi harus ditambah agar proses pelayanan akan maksimal”

Hal senada dikatakan oleh camat kecamatan kawangkoan barat Bapak Jhoni Tendean, AP, MAP beliau mengatakan bahwa” keberadaan fasilitas

menjadi perhatian yang harus diselesaikan dalam pemerintahan kecamatan Kawangkoan Barat seperti fasilitas computer dan fasilitas penunjang lainnya seperti print, dan lain sebagainya, oleh karena itu keberadaan fasilitas yang kurang kerap menjadi kendala dalam pelayanan kepada masyarakat yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat mengingat kemajuan peran teknologi sekarang sangat penting.

Dari hasil di atas dapat disimpulkan, faktor penunjang keberhasilan kepemimpinan Camat bukan hanya sumber daya manusia yang berkualitas tetapi juga dengan peralatan dan fasilitas yang memadai dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan efisien. Sikap akuntabilitas seorang pemimpin juga sangat berperan penting dan wajib dilaksanakan oleh pemerintah, hal tersebut menjadi landasan kepercayaan dan suatu hal yang dapat diharapkan, sikap akuntabilitas atau sikap pengambilan keputusan yang bijak dan sesuai merupakan hal yang selalu diterapkan para pemimpin, dalam hal ini pemerintah kecamatan Kawangkoan Barat, setiap keputusan yang diambil harus benar-benar didasarkan pada prinsip-prinsip *good governance*, para pengambil keputusan baik dalam organisasi sector publik, swasta dan masyarakat.

Dari hasil wawancara kepada pembantu kepala seksi pemerintahan Vanda Kasenda, beliau mengatakan bahwa kepemimpinan Camat sudah menerapkan transparansi dan akuntabilitas akan tetapi ketegasan dan pengawasan harus lebih

ditingkatkan mengingat banyak pegawai yang sering tidak mengikuti aturan-aturan yang ada, penjelasan dari Ibu berbeda dari penjelasan yang disampaikan oleh aparat kecamatan lainnya dimana Ibu lebih pada ketegasan dan pengawasan yang harus ditambah sehingga efektifitas pelayanan akan maksimal dibarengi dengan transparansi anggaran yang baik.

Sikap dan perilaku menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pemerintahan, dimana pemimpin harus diharapkan mampu menerapkan sikap akuntabilitas dan profesional yang tinggi dalam rangka mewujudkan eksistensi dalam hal ini pemerintahan kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintahan kabupaten dalam mengatur pelayanan yang prima kepada masyarakat. Transparansi dan sikap dari seorang pemimpin menjadi hal yang sangat penting dimana pelayanan yang baik akan berjalan, apabila dalam tata penyelenggaraan pemerintahan sikap dan perilaku dari pemimpin sejalan dengan bawahannya. Disamping hubungan yang baik transparansi pemimpin dibutuhkan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bebas dari KKN. Tentunya juga pengawasan menjadi tugas dari seorang pemimpin dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan Camat sudah transparansi akan tetapi ketegasan dan pengawasan masih kurang atau belum menunjukkan hasil yang maksimal.

Kepemimpinan camat merupakan hal yang sangat menentukan keberhasilan dan tanggung jawab penyelenggaraan pemerintahan, sikap profesionalisme kerja tersebut adalah sikap yang menghargai profesinya dan yang menjalankan kewajibannya sesuai dengan yang diamanatkan, zaman sekarang adalah zaman dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih, dimana kepemimpinan camat menjadi tolak ukur dalam pemerintahan yang ada disetiap daerah. Dalam hal ini kepemimpinan yang baik akan memberikan motivasi kepada bawahannya baik dari segi program dan pelayanan kepada masyarakat.

Peran camat sangatlah penting dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dalam mencapai suatu tujuan pelayanan public dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan masyarakat tersebut aparatur pemerintahan kecamatan di tuntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang baik akan tercapai apabila ada korelasi antara pemimpin dan bawahan dalam pelaksanaannya. Proses atau teknis pelaksanaan pelayanan publik yang ada dikecamatan kawangkoan barat dilaksanakan sesuai dengan standard operasional pelayanan yang ada karena keberhasilan dari pelayanan ditentukan dari pihak pihak yang terlibat didalamnya. Dan untuk melihat bagaimana korelasi dan

sinkronisasi dari pelayanan publik, itu semua dapat dilihat dari :

1. Transparansi/keterbukaan

Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting seiring dengan semakin kuatnya keinginan untuk terus mengembangkan praktek good governance yang mengisyaratkan adanya ruang khusus transparansi didalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan yang ada dimasyarakat. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang undangan. Akuntabilitas merupakan proses suatu evolusi kegiatan kegiatan yang dilaksanakan seorang petugas yang masih berada pada jalur otoritasnya atau sudah keluar jauh dari tanggung jawab dan kewenangannya (Ledvina V. Carino).

Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai. Ttransparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dan laporan hasil kerja. Pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. Tentunya pelayanan yang transparansi, akuntabilitas dan sesuai dengan standar operasional publik yang ada dikecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa.

Berikut adalah hasil wawancara dengan salah satu informan yang sedang mengurus surat di kantor kecamatan Kawangkoan Barat. Bapak Hensi Sondakh mengatakan bahwa pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan Kawangkoan Barat sudah cukup baik dan transparansi dalam proses pembuatan surat, dimana dalam pembuatan surat tidak ada pungutan atau gratis. Akan tetapi dalam pembuatan surat harus membutuhkan waktu beberapa jam dan hari dikarenakan keterlambatan waktu pegawai yang datang di kantor ketika masyarakat sudah lama menunggu”.

Hal di atas juga dipertegas oleh informan lain yang juga selaku tokoh agama di desa Kanong yakni bapak pendeta Toar Dotulong S. Teol ia mengatakan bahwa “proses pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan belum efektif dimana pegawai kantor sering datang terlambat dan proses pembuatan yang cukup lama.”

Senada dengan wawancara informan sebelumnya yakni, “Bapak Iwan Sondakh mengatakan bahwa pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan belum maksimal dan perlu ada pengawasan yang baik dimana permasalahan waktu dan proses pengurusan yang memakan waktu ketika hal yang sudah penting menjadi tertunda.”

Berdasarkan data ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan Kawangkoan Barat belum maksimal, dimana pegawai aparat kecamatan Kawangkoan Barat yang datang terlambat di kantor dan ini

menyangkut tentang disiplin waktu sesuai dengan tanggung jawab. Dan juga proses pengurusan surat yang memakan waktu berjam-jam dan berhari-hari. Sehingga ini perlu diperhatikan karena ini menyangkut kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas yakni proses pengelolaan dan manajemen anggaran yang fleksibel dan kredibel dalam setiap organisasi baik formal maupun informal. Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat yakni Ivan Lela SH, “Beliau mengatakan proses pelayanan yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat sangat baik dan akuntabilitas ini dapat dilihat dari proses pengelolaan administrasi tentang pertanggung jawaban anggaran dari pemerintahan desa dan pemerintahan kecamatan lewat hubungan koordinasi yang akurat, cepat, tepat sasaran.

Hal berbeda disampaikan oleh Limjein Wowiling, S.Th, M.Th selaku tokoh agama yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat “mengatakan bahwa proses pelayanan yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat belum maksimal karena tidak mencerminkan akuntabilitas ini dikarenakan ada oknum-oknum aparat kecamatan yang memanfaatkan kesempatan dalam proses pelayanan publik lewat pungutan-pungutan biaya administrasi yang seharusnya tidak dikenakan biaya. Pelayanan publik menjadi hal yang banyak dibicarakan terkait akuntabilitas yang ada di kecamatan seperti dari hasil wawancara yang di

sampaikan oleh Bapak Jefri B. Meruntu selaku tokoh masyarakat dan mantan hukumtua desa kanonang satu beliau mengatakan proses akuntabilitas memerlukan pengawasan dari seorang pemimpin (Camat) agar supaya tidak menimbulkan permasalahan di masyarakat yang mengakibatkan menurunnya tingkat kepercayaan dari masyarakat terhadap manajemen dan pelayanan yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat.

3. Partisipasi/partisipatif

Partisipasi adalah keikutsertaannya setiap orang atau kelompok dalam suatu kegiatan dan merupakan suatu aktivitas dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jika dihubungkan dengan kegiatan sosial, maka partisipasi dapat diartikan sebagai keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan sosial untuk mencapai tujuan sosial masyarakat yakni meningkatkan keadaan sosial masyarakat menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Partisipasi membutuhkan suatu interaksi antara masyarakat dan pemerintah, interaksi yang dimaksud adalah saling pengertian dan mendukung antara pemerintah dan masyarakat, tanpa ada interaksi maka partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosial akan sulit dilaksanakan. Partisipasi adalah keterlibatan aktif seseorang secara sadar untuk berkontribusi secara sukarela dalam program pembangunan dan sesuai

dengan perencanaan, pelaksanaan, monitoring, sampai pada tahap evaluasi.

Sebagai aparat pemerintah kecamatan, harus bisa berupaya membuat masyarakat untuk bisa berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan. Hal ini merupakan tantangan besar yang pernah dialami, karena masyarakat yang cenderung yang lebih banyak menghabiskan waktu dalam penyelesaian urusan masing-masing. Sesuai dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan peneliti yang menggali informasi dari lokasi yang ada maka ditemukan bahwa partisipasi masyarakat sudah cukup baik ini terlihat dengan adanya berbagai perhatian dari masyarakat terhadap semua perkembangan yang ada di lingkungan pemerintahan kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. dan masyarakat respond dan antusias dengan hal tersebut. Tentunya saja hal ini yang mendukung pemerintah dalam pembangunan yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat. Wawancara dengan informan selaku tokoh masyarakat yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat menyatakan “kami turut memberikan diri karena sudah menjadi tanggung jawab kami sebagai masyarakat yang ada, selain itu juga sudah disampaikan oleh hukum tua yang ada di masing-masing desa yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat.

Hal ini dipertegas dengan pernyataan Camat Kawangkoan Barat terhadap partisipasi masyarakat yang menyatakan bahwa “ masyarakat sangat loyal dalam kegiatan dan program yang

dilaksanakan antara lain kerja bakti dan kegiatan lainnya.”

Berdasarkan data tersebut mengenai partisipasi masyarakat sudah cukup baik dan terlaksana dan ini dapat dilihat dari antusias dari masyarakat yang ada dikecamatan kawangkoan barat dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan.

4. Kesamaan hak

Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun yaitu suku, agama, ras, golongan, status. Hak berarti boleh, ini berarti bahwa hak merupakan sesuatu yang boleh dimiliki oleh manusia atau wewenang yang dimiliki oleh manusia. Dalam kehidupan manusia terdapat hak yang bersifat absolut dan mutlak.

Sesuai dengan pengamatan dan wawancara dengan informan selaku masyarakat yang mengurus pelayanan public di kantor kecamatan mengatakan “ yakni bapak yance tiga mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan di kantor kecamatan sudah baik dan sesuai dengan hak kami sebagai masyarakat tanpa memandang golongan dan status dimana tidak ada perbedaan, semuanya sama.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa kesamaan hak masyarakat dalam pelayanan public di kecamatan kawangkoan barat sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan tanpa memandang status dan golongan sehingga tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan tetapi yang menjadi permasalahan adalah kedekatan emosional antara pemberi layanan, dimana perhatian dari pemberi

layanan lebih mengutamakan ikatan kekeluargaan dari pada mengutamakan pihak yang lebih membutuhkan dalam proses pelayanan publik.

5. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima memenuhi kewajiban masing masing pihak. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi pelayanan yang dan penerima pelayanan public. Masyarakat hendaknya menuntut haknya yang ingin dilayani dengan baik oleh pihak pemberi pelayanan, sejalan dengan itu masyarakat juga harus memperhatikan kewajibannya sebagai masyarakat sesuai dengan undang undang yang berlaku.

Sejalan dengan itu hasil wawancara dengan informan selaku masyarakat, yang menerima pelayanan di kantor kecamatan kawangkoan barat mengatakan “ pelayanan yang diberikan belum maksimal, karena keterlambatan pegawai kecamatan yang datang di kantor dan proses pengurusan yang lama mungkin karena kesibukan pribadi dan masalah masalah lainnya.”

Jadi berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan public yang ada di kantor kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa belum maksimal , oleh karena itu perlu adanya peningkatan hak dan kewajiban agar supaya dapat benar benar memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Pemberian layanan yang efisien

dikecamatan kawangkoan barat belum dirasakan efektif karena adanya factor factor yang mengganjal dalam proses pelayanan yang dilakukan. Ini semua perlu diadakan pengawasan yang dari camat agar standard pelayanan yang efektif dapat terlihat sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada.

Kesimpulan

1. Dari keempat focus penelitian yang ditetapkan sebelumnya pada proses pelayanan public masih ada masalah masalah yang ada dikantor kecamatan antara lain disiplin waktu dan proses pengurusan yang memakan waktu sebagaimana mestinya.
2. Dalam pelayanan publik kesamaan hak dalam proses pelayanan masih belum maksimal karena faktor emosional dan kekeluargaan sangat berpengaruh dalam pelayanan publik yang ada di kecamatan kawangkoan barat
3. Dalam proses pelayanan publik hal yang krusial adalah waktu pengurusan yang memakan waktu yang lama dan berbelit-belit, sehingga peranan aparatur sipil kecamatan yang ada dikawangkoan barat dituntut untuk lebih professional proses pelayanan publik

Saran

1. Diperlukan adanya bimbingan, motivasi dan pembinaan terhadap pengawasan kinerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan public lebih efektif dan efisien.

2. Dalam proses pelayanan perlu adanya terobosan terobosan atau program program yang dapat membangkitkan semangat aparatur kecamatan dan bisa menimbulkan simpatik masyarakat yang ada dikecamatan kawangkoan barat
3. Diperlukan adanya koordinasi antara camat dan aparatur kecamatan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang ada dikecamatan kawangkoan barat

DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Wijaya, 2004, Otonomi Desa merupakan otonomi yang asli bulat dan utuh, Penerbit PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Bogdan dan Taylor dalam Moleong. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Rosda Bahri Djamarah, Syaiful.
- Bernadine R. Wirjana, M.S.W dan Prof. Dr. Susilo Supardo, 2006, Kepemimpinan, Dasar-Dasar Dan Pengembangannya. CV. Andi offset. Yogyakarta.
- C.S.T. Kansil, 2002, Pengantar Ilmu Pemerintahan, Armico Bandung
- Danim, sudarwan, 2004. Motivasi, kepemimpinan dan efektifitas kelompok. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Pamudji, S., 1995. Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Hadari Nawawi (1997), Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi,

Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Kirk dan miller (1989), Reliability and validity in qualitative Research

Kerlinger dan Padhazur (2002), dalam Randhita 2009. Pengertian Kepemimpinan, Manejemen Sumber Daya Manusia

Moleong, Lexy, 1996 . Metodologi Penelitian Kualitatif . Rosdakarya Bandung

Milles, MB & Hubberman, AM, (1992) Analisis Data Kualitatif , Terjemahan oleh Tjetjep Rohidi dan mulyarto, UI Percetakan, Jakarta.

Inu Kencana Syafi'ie, 2003, Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia, Refika Aditama Bandung

Sumber Lain :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 Tentang Kecamatan

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pendefinisian Birokrasi