

KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SAHU TIMUR KABUPATEN HALMAHERA BARAT

Julen Golla¹
Arpi Rondonuwu²
Josef Kairupan³

Abstrak

Terwujudnya pelayanan pelayanan publik yang berkualitas (prima) menjadi salah satu ciri dari tata Pemerintahan yang baik. Kinerja Pelayanan public sangat besar pengaruhnya terhadap kehidupan masyarakat. Dalam system Pemerintahan di Indonesia, Kecamatan merupakan wilayah administrasi dibawa pemerintahan Kabupaten/Kota. Kecamatan terdiri dari Desa-desa atau kelurahan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang dialamiah dimana peneliti sebagai instrument utama. Disebut sebagai metode kualitatif karena hanya ada satu variable dan data yang terkumpul lebih bersifat kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didalam pemberian layanan public ada 5 aspek yaitu: Bukti nyata, Keandalan, Daya tanggap, Kepastian, Empati. Produktivitas diukur dari kesesuaian antara kebijakan dengan pelaksanaan tugas dan pekerjaan dengan hasil yang dicapai. Keterbatasan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas dari kinerja Pemerinta Kecamatan dalam menetapkan satu cara melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan. Kinerja dapat berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan masing-masing bidang. Keberhasilan dalam melaksanakan tugas dapat memacu dari para pegawai untuk lebih dapat meningkatkan kemampuannya. Berkaitan dengan pertanggungjawaban tidak hanya disampaikan kepada pemberi kebijakan tetapi harus dilaksanakan juga secara legal. Oleh karena itu, kecamatan menjadi ujung tombak lembaga pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengingat banyaknya tugas dari dinas-dinas kabupaten/kota yang secara rill justru bisa dilakukan/dilaksanakan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki kecamatan. Kedekatan perangkat kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat atas apa yang mereka hadapi.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik, Pemerintah Kecamatan.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu tertera pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah pelayanan publik maka diselenggarakanlah sistem pelayanan terpadu. Pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 dikeluarkan tentang pedoman penyelenggaraan terpadu satu pintu. Melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, pemerintah mengeluarkan pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berkenaan dengan pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, pada pasal 3 Undang-undang Nomor : 43 tahun 1999, tentang kedudukan pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah, abdi negara dan abdi masyarakat, dikatakan bahwa pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Hal ini jelas disebutkan bahwa pegawai negeri memberikan pelayanan masyarakat dan menjamin kelancaran dan keterpaduan tugas dalam hal pelaksanaan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dengan sistem administrasi negara yang handal, profesional, efisien dan efektif, dimana ruang lingkup pelayanan publik diberikan oleh aparatur pemerintahan meliputi hal-hal yaitu melayani, mengayomi dan menumbuhkan

prakarsa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan.

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia, kecamatan merupakan wilayah administrasi dibawah pemerintahan Kabupaten/ Kota. Kecamatan terdiri dari desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang dilantik oleh bupati/walikota yang merupakan perangkat daerah kabupaten/kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota. Camat diusulkan melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Camat merupakan pegawai negeri sipil yang telah memenuhi persyaratan baik dari segi kepangkatan maupun kompetensi. Tugas camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta menyelenggarakan kegiatan pemerintahan terutama dalam hal pelayanan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari hasil pengamatan awal yang penulis lakukan pada Kantor Camat Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat, penulis memfokuskan untuk melihat kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Sahu Timur tersebut kepada aspek kependudukan yaitu Pelaksanaan. Namun penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP di Indonesia masih banyak kendala, seperti yang terjadi di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat mengenai pelayanan pembuatan E-KTP, banyak dijumpai berbagai keluhan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah di Kecamatan Sahu Timur kabupaten

Halmahera Barat, yang tidak sesuai dengan Peraturan Daerah tentang SOP pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Halmahera barat. Aparatur pemerintah daerah dalam hal ini kantor Kecamatan Sahu Timur dan Disdukcapil Kabupaten Halmahera Barat yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan pembuatan E-KTP, ini adalah dasar pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat meskipun terlihat sepele namun E-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan.

Melalui prosedur dan persyaratan seseorang berhak memiliki E-KTP alasannya menyangkut masalah legitimasi dalam eksistensinya sebagai penduduk wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia (NKRI).Namun kenyataannya banyak yang telah memenuhi syarat namun belum memiliki E-KTP. Beberapa alasan mengapa pelayanan pembuatan E-KTP di kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat tidak terlaksana dengan baik adalah, nama pada KK dan akta kelahiran berbeda sehingga belum dapat diproses dalam pembuatan E-KTP, kehabisan blangko E-KTP membuat masyarakat menunggu cukup lama untuk mendapatkan E-KTP, gangguan jaringan yang sering terjadi pada saat perekaman E-KTP, listrik yang padam secara tiba-tiba sehingga pada saat perekaman E-KTP menjadi terganggu, kerusakan alat perekaman E-KTP, terjadi pencurian alat perekaman E-KTP, masalah ini membuat Disdukcapil Halmahera barat menarik alat perekaman E-KTP dari seluruh kecamatan di Kabupaten Halmahera barat dan mengambil tanggung jawab penuh dalam pelayanan pembuatan E-KTP alasannya untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Dengan demikian proses perekaman E-

KTP sampai pada penerbitan E-KTP dilakukan di kantor Kecamatan sahu Timur sampai dengan Disdukcapil Kabupaten Halmahera Barat. Untuk mengatasi masalah mengenai lamanya penerbitan E-KTP bagi masyarakat, DISDUKCAPIL telah mengeluarkan Surat Keterangan Pengganti Identitas (SKPI), menurut Kementrian Dalam Negeri (KEMENDAGRI), Pemerintah Daerah (PEMDA) diharuskan menerbitkan Surat keterangan Pengganti Identitas (SKPI) bagi masyarakat yang telah melakukan perekaman E-KTP namun belum memiliki E-KTP, Surat Keterangan Pengganti Identitas ini berlaku selama 6 bulan apabila selama 6 bulan masyarakat belum menerima E-KTP maka SKPI ini harus diperpanjang masa berlakunya.

Masyarakat berharap pembuatan E-KTP akan lebih mudah dan cepat dalam proses penerbitan E-KTP bila dilakukan pada satu kantor, namun pada kenyataannya masih banyak keluhan masyarakat atas pelayanan pegawai Di Kecamatan Sahu Timur, kurangnya keramahan dan berbelit-belit dalam memberikan informasi untuk mendapatkan E-KTP bagi masyarakat yang telah melakukan perekaman E-KTP oleh pegawai Di kantor Kecamatan Sahu Timur, membuat masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik, beberapa perilaku diskriminasi juga dialami oleh masyarakat, selain itu pengurusan E-KTP yang seharusnya gratis dan selesai dalam jangka waktu dua minggu, tidak terlaksana dengan baik, minimnya dukungan fasilitas pengadaan kerja pemerintah daerah setempat, kurangnya informatif dan akomodatif, terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya, serta tindakan-tindakan yang berindikasikan pada

KKN. Akibatnya perlahan-lahan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja aparatur pemerintah khususnya pegawai yang ada di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. Para pegawai juga tidak memiliki sebuah bentuk laporan pertanggung jawaban mengenai kinerja para pegawai dalam pelayanan E-KTP sehingga dalam pelayanan pembuatan E-KTP oleh pegawai yang ada di kecamatan masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat

Tinjauan Pustaka

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik dari mitra kerja. Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pegawai negeri sipil sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering para pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintahan menghadapi krisis yang serius. Teori kinerja dari Agus Dwiyanto (2008:50-51). terdapat indikator kinerja, yaitu :

1. Produktivitas; karakteristik-karakteristik kepribadian individu

yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

2. Kualitas layanan; Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas; kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
4. Responsibilitas; Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas; Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Berdasarkan pengertian kinerja pemerintahan di atas, maka kinerja pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam

rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (Harbani Pasolong, 2007:128). Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Menurut Kotler (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan,

dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Kotler (2000), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi

bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia Badudu (2001: 781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Ratminto, (2005: 5) Menurut Batinggi (2010: 12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan Harbani, (2007: 135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Agung kurniawan Harbani Pasolong (2007: 128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handyaningrat (1994), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Wilayah kecamatan dipimpin oleh seorang kepala pemerintah yang disebut "Camat". Camat merupakan pemimpin kecamatan daerah kabupaten atau kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan,

berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota. Camat diangkat oleh bupati atau wali kota atas usul sekretaris daerah kabupaten atau kota terhadap Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, camat atau sebutan lain adalah 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.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat fakta dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Disebut sebagai metode kualitatif karena hanya ada satu variabel dan data yang terkumpul analisisnya lebih bersifat kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian (Nasution, 2009). Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti (Sugiyono, 2009).

Sebagaimana telah disebutkan pada bagian pendahuluan bahwa tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kinerja Pemerintah Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat yaitu memfokuskan untuk melihat

kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Sahu Timur tersebut kepada aspek kependudukan yaitu Pelaksanaan.

Salah satu sifat penelitian kualitatif adalah tidak terlalu mementingkan jumlah sumber data atau informan, tetapi lebih mementingkan isi (content), relevansi, sumber/informan yang benar-benar dapat memberikan informasi baik mengenai orang, peristiwa atau hal. Oleh karena itu teknik yang tepat untuk menentukan sumber data/informan adalah “purposive sampling” yaitu penentuan sumber data berdasarkan tujuan tertentu atau dengan sengaja (Sugiyono, 2009). Yang dipilih sebagai informan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Camat Sahu Timur (1 orang).
2. Sekretaris camat/Sekcam (1 orang)
3. Pegawai Kantor Kecamatan Sahu Timur (5 orang)
4. Masyarakat pengguna layanan sebanyak (8 orang).

Hasil Penelitian

Untuk mengukur bagaimana Kinerja Pemerintah Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat Indikator Kinerja menurut Agus Dwiyanto Dalam Pasalong (2008;58) sebagai berikut:

Produktivitas diukur dari kesesuaian antara kebijakan dengan pelaksanaan tugas dan pekerjaan dengan hasil yang dicapai. Produktivitas dilihat dari kesesuaian kebijakan dengan tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh masing-masing seksi di kantor Kecamatan Sahu Timur seperti yang dikemukakan oleh Seksi Pelayanan umum NB, sebagai berikut: “Pada dasarnya kebijakan yang dilaksanakan oleh pimpinan sudah sesuai dengan tugas dan pekerjaan kami, tetapi ada kebijakan yang bukan tugas kami yang

harus dilaksanakan karena sudah merupakan prioritas sehingga kami harus melaksanakan sehingga hal tersebut mempengaruhi pelaksanaan tugas dan pekerjaan kami sendiri, apalagi pekerjaan kami mendesak untuk segera diselesaikan”.

Seksi Pelayanan Umum yang berhadapan langsung dengan masyarakat harus berkonsentrasi pada pekerjaan. Masyarakat yang membutuhkan surat keterangan seperti pengantar Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk dan juga Kartu Keluarga harus mendapatkan pelayanan secara langsung hari itu juga. Karena Kantor Kecamatan Sahu Timur termasuk melayani masyarakat walaupun skala yang kecil. Keadaan diatas dapat mengganggu tugas dan pekerjaan Seksi Pelayanan Umum yang dituntut memberikan pelayanan yang maksimal tetapi karena kebijakan dari pimpinan harus dilaksanakan sebagai bentuk dari loyalitas.

Untuk meminimalisir kesalahan melaksanakan koordinasi dengan pimpinan sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pegawai yang kurang mengerti dan memahami tugas yang diberikan dan tidak mau berkoordinasi dengan pimpinan tugas dan pekerjaan dapat terhambat dan membutuhkan waktu lagi untuk menyelesaikan sehingga dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang lainnya. Disamping hal tersebut diperlukan kecermatan dan ketelatenan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Keterbatasan Pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada Pemerintah Kecamatan Sahu Timur itu sendiri didalam menetapkan satu cara melalui penetapan kebijakan, program

dan kegiatan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Pemerintah Kecamatan melakukan berbagai upaya untuk melaksanakan pelimpahan yang diberikan oleh Bupati sehingga pelaksanaan kinerja dapat berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan dimasing-masing bidang.

Pernyataan yang dikemukakan Camat tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh masing-masing kasi belum sepenuhnya sesuai dengan pelimpahan kewenangan yang diberikan oleh Bupati. Hal tersebut disadari bahwa kenyataan ada Kantor Kecamatan Poso Pesisir Utara tidak bisa menerapkan pelimpahan kewenangan tersebut karena harus melihat kondisi di wilayahnya

Dari pernyataan tersebut di atas, menguatkan bahwa kondisi di lapangan merupakan salah satu aspek dalam menerapkan pelimpahan kewenangan dari Bupati. Walaupun aspek hukum merupakan acuan atau landasan yang sangat diperlukan oleh suatu organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya tetapi kenyataan dilapangan tidak mendukung hal tersebut. Sementara itu dalam upaya melaksanakan tugas dan fungsinya Pemerintah Kecamatan Sahu Timur membuat program untuk pemenuhan target kegiatan salah satunya melalui melaksanakan sosialisasi kepada warga masyarakat kaitannya dengan Pembuatan KK dan E-KTP. Pemerintah Kecamatan Sahu Timur melaksanakan Pembinaan Administrasi di Pemerintah Desa setiap triwulan sekali sekaligus melaksanakan sosialisasi akan identitas kependudukan yaitu KK dan E-KTP.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan,

disebutkan bahwa setiap warga negara harus memiliki identitas kependudukan yaitu KK dan E-KTP. Pemerintah Kecamatan Sahu Timur telah melaksanakan sosialisasi khususnya tentang KK dan E-KTP kepada warga masyarakat dengan mengundang kepala desa di masing-masing desa untuk memenuhi target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten.

Keberhasilan dalam melaksanakan tugas dapat memacu motivasi dari para pegawai di Kantor Kecamatan Sahu Timur untuk lebih meningkatkan kemampuannya. Dalam hal ini diperlukan kontrol dan pengawasan dari pimpinan sehingga tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan tetap sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga program-program dari Pemerintah Kecamatan Sahu Timur akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berikut pernyataan dari Camat Sahu Timur sebagai berikut:

“Setiap bulan saya memerintahkan kepada staf untuk melaporkan pekerjaan yang telah dibuat selama satu bulan. Hal tersebut merupakan bentuk pengawasan sehingga pekerjaan staf menjadi terkontrol dan tidak menyimpang dari tugas dan fungsi masing-masing.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan staf kaur keuangan NB sebagai berikut:

“Pekerjaan yang telah kami laksanakan selalu kami laporkan setiap bulan dan untuk pekerjaan yang mendesak kami selesaikan dan hasilnya harus segera dilaporkan kami tidak harus menunggu satu bulan untuk melaporkannya.”

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa masing-masing bidang telah menyadari

bahwa tugas dan pekerjaan yang telah diselesaikan harus dipertanggungjawabkan kepada pemberi kebijakan karena hal tersebut merupakan salah bentuk loyalitas kepada pemberi kebijakan karena di dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus ada hubungan timbal balik antara pimpinan dan bawahan sehingga pekerjaan yang diberikan tidak menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya berkaitan dengan hal tersebut di atas, pertanggungjawaban tidak hanya disampaikan kepada pemberi kebijakan tetapi harus dilaksanakan juga secara legal, secara hukum dan juga kepada masyarakat, untuk mengetahui hal tersebut diatas berikut ini wawancara dengan Camat Sahu Timur sebagai berikut:

“Berkaitan dengan pertanggungjawaban Pemerintah Kecamatan Sahu Timur kami menyampaikan secara insidental yaitu setiap saat apabila ada hal-hal yang sangat mendesak dan penting dan juga setiap tahun melalui Laporan Tahunan Camat dan

LKPJ kepada Pemberi Kebijakan yaitu Bupati Poso dan tidak melaporkannya kepada lembaga lain seperti DPRD atau kepada masyarakat. Yang memiliki kewenangan untuk menyampaikannya adalah Bupati Poso.”

Pertanggungjawaban dari Camat Sahu Timur hanya dilaporkan kepada pemberi kebijakan tidak kepada masyarakat maupun lembaga DPRD sehingga pertanggungjawaban kegiatan di Pemerintah Kecamatan Sahu Timur tidak dapat diketahui langsung oleh masyarakat maupun DPRD sebagai wakil dari masyarakat.

Kesimpulan

1. Kinerja pemerintah kecamatan sahu timur kabupaten Halmahera barat sudah baik, tapi masih perlu ditingkatkan lagi kinerja pegawai. Karena di kantor kecamatan Sahu Timur bekerja tidak sesuai dengan SOP yang ada.
2. Untuk akuntabilitas sudah baik, tetapi masih ada kendala sebagian masyarakat yang komplein karena sebagian syarat yang dirasa menyusahkan dan ada juga yang belum tahu syarat syarat kepengurusan berkas yang ada.
3. Untuk kualitas pelayanan sudah cukup baik, tetapi masih di perlukan pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang ada. Selain itu di perlukan penambahan pegawai pada bagian seksi seksi di karenakan masing masing seksi hanya 1 satu orang yang bertugas di masing masing seksi.
4. Berdasarkan respon masyarakat yang positif dalam menyikapi kinerja pemerintah Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. Dapat di simpulkan resposibilitas sudah baik tetapi ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan kinerja pemerintah Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat dalam menyikapi proses berkas atau surat surat yang di buat oleh bagian pelayanan umum.

Saran

1. Untuk kinerja dalam hal produktifitas agar lebih di tingkatkan lagi agar tercipta kinerja dalam hal melayani masyarakat lebih baik lagi.
2. Lebih mengintensifkan sosialisasi dengan masyarakat terkait persyaratan berkas dalam pembuatan E-KTP dll.

3. Pengadaan dan perbaikan sarana prasarana yang ada dan juga penambahan tenaga pegawai tenaga ahli data base di bidang pelayanan umum agar kinerja bisa lebih baik lagi
4. Menyediakan website resmi sendiri bagi Pemerintah Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera utara
5. Membuat semacam alternative sms banking dan customer service untuk data data atau berkas dari masyarakat yang belum lengkap, agar masyarakat bisa mengetahui dan melengkapinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, S Dan Zain, S. M.2001.Kamus Besar Bahasa Indonesia.Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Gie, The Liang. 2005, Ensiklopedia Administrasi.Jakarta: Gunung Agung.
- Handayaniingrat.2010.Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional.Jakarta :Gunung Agung.
- Harbani, P. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Hariwijaya dan Jailani. 2006.Teknik Menulis Skripsi Dan Tesis.Jokyakarta.: Hanggar Kreatot.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung:Mandar Maju.
- Lukman, S. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Moerir, A. S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2006.Metodologi Penelitian Kualitatif.Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Prasodjo Eko, dkk. 2006. Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik. Yappinka. Jakarta

Ratminto dan Atik Septi, W. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sinambela, P. L. 2010, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudarwan, D. 2010. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono, 2009, Metodologi Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Sumber-sumber Lain

UU No.32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 2 ayat (3) tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.