

# **KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MELAK KABUPATEN KUTAI BARAT**

**Fani Setiawan<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat dapat dikatakan cukup baik dapat tercermin dari kualitas pekerjaan, kemampuan pegawai tanggung jawab pegawai yang sudah terlaksana dengan baik walaupun masih adanya aparatur yang kurang teliti dan kurang disiplin. Faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Melak adalah kurangnya fasilitas kantor dan masih kurangnya kesadaran pegawai dalam menaati ketentuan jam kerja. Untuk itu masih banyak yang harus dibenahi didalam kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Melak, dalam proses peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Melak diperlukan memberi penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dan memberi teguran kepada pegawai yang sering melanggar peraturan.*

**Kata Kunci :** *kinerja, aparatur pemerintah, pelayanan.*

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Pemberian otonomi yang luas dan bertanggung jawab pada dasarnya memberikan kewenangan kepada daerah dalam mengelola daerahnya sendiri dengan kapasitas dan kemampuan sumberdaya manusia yang memadai pula. Manusia sebagai sumber daya adalah penggerak organisasi. Sumberdaya manusia berfungsi sebagai penggerak sumber daya lain yang di miliki oleh organisasi. Keberadaan sumberdaya manusia dalam sebuah organisasi sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih dalam karena mereka yang memprakarsai terbentuknya organisasi, mereka yang berperan membuat keputusan untuk semua fungsi, dan mereka juga berperan dalam menentukan kelangsungan hidup organisasi itu. Sumberdaya manusia dalam organisasi juga harus diarahkan, dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud.

Pelayanan pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: iddunhanyut@yahoo.com

pemerintah yang paling kasat mata. Undang-undang (UU) No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik dan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Dalam rangka pemerintahan di Indonesia, peran dan fungsi pemerintah kecamatan merupakan bagian penting dan menentukan, terutama bila dikaitkan dengan kemampuan dalam memberikan layanan pada masyarakat. Kedudukan kantor Kecamatan sebagai ujung tombak kedua setelah kelurahan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Republik Indonesia yang langsung berhadapan dengan masyarakat

### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana kinerja aparatur Pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat ?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat kinerja aparatur Pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat ?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui kinerja aparatur Pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur Pemerintah Kecamatan dalam memberi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Manfaat Teoritis :  
Memberikan kontribusi terhadap ilmu administrasi publik melalui pengembangan wawasan dalam bidang kinerja aparatur dan pelayanan birokrasi.
2. Manfaat Praktis
  - a. Memperoleh gambaran mengenai kinerja aparatur terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat.

- b. Sebagai bahan masukan kepada pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur terhadap pelayan publik sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan publik yang merata diseluruh wilayah.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Teori dan Konsep***

Dalam usaha penulisan skripsi ini tentunya akan melalui proses awal sampai pada proses akhir pasti akan dilandasi suatu disiplin ilmu yang tentunya akan mempunyai bobot relevansi dan tentu saja tidak terlepas dari teori yang dapat memberikan arah penjelasan bagi hubungan materi dan bermacam-macam aspek serta pemecahannya. Untuk itu data yang didapat dari penelitian harus mempunyai dasar-dasar teori sebagai pedoman ilmiah.

### ***Kinerja Pegawai***

Ada beberapa pendapat tentang kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2007:9), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. prestasi aktual pegawai dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari pegawai.

Kemudian Kinerja menurut interplan dalam pasalong (2007:175) adalah berkaitan dengan aktivitas, program, dan misi organisasi.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh pekerja itu sendiri.

### ***Pengukuran Kinerja***

Pengukuran kinerja merupakan sub sistem dari manajemen kinerja Menurut Dwiyanto dalam Pasalong (2007:182) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Diketahui bahwa untuk mengetahui optimal atau tidaknya suatu kinerja dapat dilihat dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Dwiyanto, (2006:50-51) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

- 1) Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur epektifitas pelayanan.
- 2) Kualitas layanan, bahwa kepuasan masyarakat bias menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.
- 3) Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan proiritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.

- 4) **Responsibilitas**, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
- 5) **Akuntabilitas**, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi public tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

### ***Pelayanan Publik***

pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Proses pelayanan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain menurut Sinambela (2006 :150) pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah dan mempercepat berbagai urusan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya menurut Kurniawan (2005:4) menyatakan pelyanan publik adalah “pemberian pelyananan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi pelayanan diatas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Undang-undang UU NO.25 tahun 2009 tersebut penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara,kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. **Dasar hukum**,  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
2. **Persyaratan**,  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur,  
Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian,  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif,  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan,  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas,  
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana,  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal,  
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan,  
Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana,  
Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan,  
dan
14. Evaluasi kinerja Pelaksana,  
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standard pelayanan.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terdapat persyaratan atau spesifikasinya. Menurut Sinambela dkk. (2006:6) mengatakan kualitas pelayanan prima

Tercermin dari :

1. Transparansi

- Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas  
Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan, sesuai dengan ketentuan praturan perundang-undangan.
  3. Kondisional  
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
  4. Partisipatif  
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
  5. Kesamaan Hak  
Pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agaman golongan, status sosial, dan lain-lain.
  6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### ***Definisi Konsepsional***

Dari beberapa pendekatan teori yang disajikan dalam membangun konsep maka yang dimaksud Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di kecamatan Melak adalah hasil kerja pegawai atas kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan yang dilakukan dilihat dari Produktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab secara legal dapat dilihat berdasarkan kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas untuk mencapai tujuan sebagai pelayan publik yang melayani keperluan masyarakat berupa jasa pelayanan administrasi.

### **Metode Penelitian**

Untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di kantor kecamatan melak kabupaten kutai barat jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. menurut Moleong (2002:2) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat ilmiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri yang berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara holistik (utuh). Dalam penelitian ini yang menjadi acuan dalam analisis data digunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2006:16-20) yang pelaksanaannya memiliki empat proses, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data

3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan.

### ***Fokus Penelitian***

Dari paparan di atas dan berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik dengan sub fokus penelitian dapat ditetapkan sebagai berikut :
  - a. Produktivitas
  - b. Kualitas layanan
  - c. Responsivitas
  - d. Responsibilitas
  - e. Akuntabilitas
2. Faktor-faktor menghambat dalam kinerja pegawai sebagai pelayan publik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat, jumlah penduduk di Kecamatan Melak pada tahun 2012 sebanyak 10.121 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 5.007 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 5.114 jiwa.

#### **Pemerintahan Kecamatan Melak**

Desa-desanya yang ada di Kecamatan Melak secara keseluruhan berstatus kampung. Seluruh desa memiliki perangkat desa seperti petinggi, sekertaris dan BPK dan sebagian memiliki LKMD.

Di dalam PP. 19 tahun 2008 Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan terdiri atas Desa-desanya atau Kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Adapun visi dan misi Kecamatan Melak yakni :

#### **Visi :**

Terwujudnya pelayanan yang prima agar masyarakat semakinsehat, cerdas, aman dan sejahtera.

#### **Misi :**

1. Melengkapi sarana dan prasarana kantor dalam pelayanan penguatan kelembagaan

2. Meningkatkan disiplin kerja serta pengetahuan dan kualifikasi aparat kecamatan agar berwawasan luas, profesional dan berdedikasi tinggi dalam melaksanakan tugas pelayanan.
3. Mendorong peningkatan peran serta masyarakat dalam mendukung program pembangunan.
4. Melengkapi pemerintahan kecamatan sebagai informasi kepada masyarakat.

## **Hasil Penelitian**

### **Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik**

#### **1. Produktivitas**

Kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Melak dilihat dari efektivitas yang mengarah kepada pencapaian target berkaitan dengan segi kualitas, kuantitas, dan terlihat dari kinerja pegawai dalam efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasinya, kinerja pegawai dapat dikatakan Kurang baik, dikarenakan masih ada pegawai yang masih kurang teliti dan ketepatan waktu kerja yang kurang disiplin dalam kegiatan pekerjaannya.

#### **2. Kualitas Layanan**

Kualitas layanannya sudah cukup sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang terdiri dari kualitas pelayanan, kemampuan dalam menyediakan pelayanan kesanggupan dalam pelayanan dan sikap pegawai. Kualitas yang diberikan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik dalam memenuhi kriteria standar dalam kualitas layanan yang di berikan di Kantor Kecamatan Melak.

#### **3. Responsivitas**

Daya tanggap dan respon pegawai sebagai pelayan publik di Kantor Kecamatan Melak sudah baik. Dilihat dari pernyataan yang diberikan oleh aparatur maupun dari masyarakat, bahwa pelayanan yang diberikan cepat tanggap, serta tidak membedakan masyarakat dalam pemberian pelayanan. Masyarakat yang pertama kali datang maka dialah orang yang pertama diberikan pelayanan.

#### **4. Responsibilitas**

Responsibilitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan sudah cukup baik. Dilihat dari prosedur yang dijalankan oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan/pelayanan sudah memakai prosedur yang jelas dan tidak adanya masyarakat yang mengeluh dengan kinerja yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang berurusan.

#### **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya di Kecamatan Melak sudah cukup baik. Dilihat dari pernyataan yang diberikan oleh aparatur dan



masyarakat yang berurusan, bahwa tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan dan menjalankan pekerjaan sudah cukup baik atas pekerjaan yang dilihat dari tidak ada masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

## **6. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai**

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya pegawai sebagai pelayan masyarakat selalu dituntut untuk memberikan hasil kerja yang berkualitas yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Dalam memberikan kinerja yang berkualitas tentunya ada faktor-faktor penghambat kinerja didalam menjalankan tugasnya masing-masing.

faktor penghambat kinerja pegawai yaitu :

1. Kurangnya fasilitas komputer yang ada di Kantor Kecamatan Melak
2. Kurangnya kesadaran pegawai dalam mematuhi ketentuan jam kerja.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis menarik kesimpulan dari permasalahan sebagai berikut :

Kinerja pegawai sebagai pelayanan publik dilihat dari produktivitas yang dilakukan pegawai masih kurang baik, dilihat dari kualitas layanan yang diberikan masih ada pegawai yang memberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, sedangkan responsivitas , reponsibilitas dan akuntabilitas yang dijalankan kantor Kecamatan melak sudah berjalan dengan baik dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan masyarakat sudah cukup puas dengan hasil pelayanan yang diberikan. Faktor penghambat kinerja pegawai yaitu masih kurangnya fasilitas yang ada di kantor Kecamatan melak dan masih adanya pegawai yang kurang patuh pada jam kerja yang telah ditentukan.

### ***Saran***

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang mungkin berguna bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini.

Mengetahui bahwa tingkat kedisiplinan pegawai yang masih kurang, maka disarankan perlu adanya upaya peningkatan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada pegawai yang disiplin, agar pegawai dalam bekerja mendapatkan motivasi untuk disiplin dalam bekerja. Selain itu, dapat pula memberikan sanksi yang tegas kepada pegawai yang sering melanggar peraturan yang ada dan Diharapkan di Kecamatan Melak untuk menambah komputer pada ruangan-ruangan yang mempunyai pekerjaan yang banyak, untuk meningkatkan kinerja pegawai terutama untuk kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transpormasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamburuan
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Moleong, Lexy. J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.CV, Makasar.
- Sianambela, Lijian Poltak, 2008. *Reformasi Pelayan Publik*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sianambela, Lijian Poltak, 2006. *Reformasi Pelayan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.