

## KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KTP DI KANTOR CAMAT SINDUE KABUPATEN DONGGALA

**Hilman**

*(Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Tadulako)*

### **Abstract**

*This study aims to determine how the performance of employees in the service of e-ID card in Sindue Donggala District Office. This research using qualitative methods. As for the informants in this study were employees and the community Sindue District of Donggala, as for the data used in this study are primary data and secondary data through observation and interviews with employees of Head Office Sindue with the District Public Sindue, in this study research Performance Concept of Agus Dwiyanto consists of five indicators, namely: Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. The performance of employees in the service of ID card in Sindue Donggala District Office based on results of the study found that the performance of employees in the service of ID in the District Office Sindue still sluggish and less effective. The results also revealed that the service performance of employees is not maximized it is closely related to the responsibility or accountability of employees and service quality districts which include the ability responsiveness in providing services. While productivity and responsibility was also still relatively low it is closely related to the quality of employee performance is a reflection of poor employee performance to the public.*

**Keywords:** *Service Performance, Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability*

Dengan diberlakukannya Undang – Undang 32 tahun 2004 yang kemudian direvisi menjadi Undang – Undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bangsa Indonesia mengalami perubahan yang sangat mendasar dari berbagai bidang termasuk di dalam penyelenggaraan Pemerintahan. Undang – Undang 23 tahun 2014 memberikan kewenangan yang sangat luas kepada Pemerintah Daerah di dalam menyelenggarakan pemerintahannya. Sesuai dengan hal tersebut diatas, Pemerintah Daerah mengemban tugas yang sangat besar dari seluruh aspek kinerja birokrasi pemerintahan pada umumnya, sehingga perlu adanya kontribusi yang nyata dari Pemerintah Daerah.

Undang – Undang 23 tahun 2014 yang sarat dengan isu strategi berupa kelembagaan, sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lingkungan kondusif yang terus berubah merupakan sebuah tantangan bagi Pemerintah Daerah

untuk meningkatkan kinerja dalam mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat. Undang-undang ini diidentifikasi diantaranya adalah menempatkan pemerintahan kecamatan dan kelurahan sebagai perangkat daerah otonom, yaitu Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Dengan kata lain, pemerintahan kecamatan menempati posisi sebagai kepanjangan tangan pemerintah daerah otonom (desentralisasi), dan bukan sebagai aparat dekonsentrasi.

Sebagai konsekwensi dari perubahan ini maka kecamatan tidak lagi menjalankan urusan-urusan dekonsentrasi yang merupakan urusan-urusan pemerintah pusat yang ada di daerah. Camat tidak lagi menjadi kepala wilayah yang merupakan wakil pemerintah pusat yang menjadi penguasa tunggal dibidang pemerintahandalam wilayahnya yang memimpin pemerintahan, mengkoordinasikan pembangunan dan membina kehidupan masyarakat disegala bidang. Urusan-urusan yang dilaksanakan

oleh pemerintahan kecamatan adalah urusan-urusan yang merupakan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota.

Disisi lain, pelaksanaan otonomi di daerah pada hakekatnya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah kecamatan adalah organisasi yang paling depan berhadapan dengan masyarakat, sudah selayaknyalah organisasi ini mendapat perhatian lebih jauh lagi dengan cara “memberdayakan” pemerintahan kecamatan.

Kinerja suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang kinerja dari birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Hal tersebut disebabkan masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif, yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program disuatu instansi pemerintah.

Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja.

Kegiatan operasional sebaiknya dijalankan oleh staf sendiri, dimana masing-

masing memiliki misi, sasaran, ruang lingkup, tindakan serta otonominya sendiri. Upaya mengarahkan, membutuhkan orang yang mampu melihat seluruh visi dan peluang serta mampu menyeimbangkan antar berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya. tersebut membutuhkan personil yang bersungguh-sungguh fokus pada visi, misi dan melaksanakannya dengan baik.

Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang karyawan dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang baik bagi karyawan itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama dan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (performance) merupakan tingkat pencapaian hasil (Keban, 2004: 192).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan

pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut.

Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep kinerja yang kondusif, sehingga kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dapat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat.

Salah satu bentuk kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggungjawab pemerintah Kota/Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya dimulai dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai Warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam kinerja tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Hal yang terjadi pada kinerja pegawai dalam pelayanan KTP di Kantor Camat Sindue Kabupaten Donggala masih lamban dan kurang efektif yaitu kurangnya petugas/pegawai yang memiliki pengetahuan atau kemampuan di bidangnya dimana kualitas organisasi sangat tergantung dari sejauh mana sumberdaya manusia atau pegawainya dapat menyelesaikan tugas dan kegiatannya seefektif mungkin. Dalam hal pelayanan, dapat dikatakan berkualitas apabila hal tersebut dapat diselenggarakan sesuai pada waktu yang telah ditentukan.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiono (2011: 11) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel

mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Jadi penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan bagaimanakah Kinerja pegawai dalam pembuatan KTP di Kantor Camat Sindue. Sugiono (2011: 14), penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang menggunakan data berbentuk kata, kalimat, skema, gambar dan penelitian dengan pendekatan kualitatif/naturalistik kebanyakan datanya adalah data kualitatif, walaupun tidak menolak data dan analisis skema kuantitatif.

Penelitian ini penulis menetapkan lokasi pada wilayah Kantor Camat Sindue Kabupaten Donggala. Karena lokasi tersebut cukup tersedia data ataupun informasi yang akurat sesuai dengan judul penelitian. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 4 bulan, mulai bulan Desember 2014 sampai dengan Maret 2015. Hal ini diperlukan untuk lebih mempertajam analisis terhadap masalah yang diteliti secara teoritis sehingga dengan waktu tersebut cukup maksimal oleh kandidat dalam menyelesaikan penelitian sekaligus proses penulisannya.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 8 orang yang terdiri dari Camat Sindue, Pegawai di Kantor Camat Sindue serta beberapa orang Tokoh Masyarakat. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling.

Sugiyono (2011: 96) teknik purposive sampling adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Artinya penentuan informan dipilih datau ditentukan secara sengaja oleh peneliti dengan pertimbangan bahwa informan mengetahui masalah yang akan diteliti. Berdasarkan pendapat tersebut, maka ditentukan jumlah informan sebanyak 5 orang.

Dwiyanto (2006: 50-51) ada beberapa indikator kriteria penilaian terhadap kinerja organisasi adalah: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Oleh karena itu untuk

memudahkan dalam melakukan penelitian, maka perlu dilakukan definisi operasional sebagai berikut: Produktivitas yaitu untuk mengukur kemampuan kinerja pegawai dalam pencapaian hasil kerjanya. Kualitas layanan yaitu untuk mengukur kinerja pegawai dalam prosedur pelayanannya dalam hal ketepatan, kemudahan, dan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Responsivitas yaitu untuk mengukur respon atau daya tanggap pegawai dalam hal kinerja terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Responsibilitas yaitu untuk mengukur kinerja pegawai dalam hal kesesuaian prosedur kerja, terhadap pelayanan kepada masyarakat. akuntabilitas yaitu untuk mengukur seberapa konsistennya atau tanggung jawab pegawai terhadap kerjanya kepada masyarakat dalam mewujudkan pelayanan terbaik.

Adapun jenis data dalam penelitian ini secara umum diklasifikasikan atas dua jenis yaitu Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan yang dianggap mengetahui persoalan-persoalan yang akan diteliti terkait dengan kinerja pegawai dalam pelayanan KTP di Kantor Camat Sindue Kabupaten Donggala. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian pustaka, yaitu dengan mempelajari berbagai literatur, dokumen-dokumen, karya ilmiah dan sumber-sumber lain yang mendukung dalam penulisan ini.

Untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan objek penelitian, selain melakukan penelusuran pustaka dan dokumentasi serta penelitian lapangan maka tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung di lapangan mengenai objek dan subjek yang diteliti yaitu mengamati tentang Kinerja Pegawai dalam Pelayanan KTP yang dapat dilihat melalui aspek tugasnya, hasil dan waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pegawai di Kantor Camat Sindue. Wawancara, Pengumpulan data melalui proses perolehan keterangan

melalui tanya jawab secara langsung kepada informan tentang objek yang akan diteliti baik kepada pegawai maupun masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui dialog langsung dengan responden agar memperoleh data yang akurat.

Adapun wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui tanya jawab secara langsung kepada informan terkait dengan masalah Kinerja Pegawai dalam Pelayanan KTP di Kantor Camat Sindue. Dokumentasi, teknik pengumpulan data yang juga berperan besar dalam penelitian kualitatif adalah dokumentasi. Dokumentasi merupakan rekaman kejadian masa lalu yang dilalui yang ditulis atau dicetak, dapat berupa catatan surat, buku harian, dan dokumen-dokumen. Jadi dokumentasi merupakan pencarian data mengenai sesuatu hak yang beru catatan buku, surat kabar, agenda dan sebagainya yang ada hubungannya dengan fokus penelitian.

Pada penelitian ini, instrument penelitian adalah peneliti itu sendiri dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara yang disusun berdasarkan pada fokus penelitian dengan jenis pertanyaan yang mengarah pada variabel. Sugiyono (2009:62), analisis data di lapangan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data diperiode tertentu, pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi. Aktifitas dalam analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu: Reduksi data (*data reduction*). Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data

berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema dan polanya.

Kegiatan yang dilakukan pada reduksi data ini pada dasarnya merupakan kegiatan penyusunan satuan atau editing data yang telah direduksi akan mengelompokan data. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang telah lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya. Penyajian data (data display). Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan atau mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan, antar kategori (*flowchart*) dan sejenisnya. yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratis. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berubah deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga diteliti supaya menjadi jelas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Produktivitas*, Untuk mengukur tingkat Produktivitas Pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya untuk mencapai hasil yang baik dapat dilihat dari kualitas yang dihasilkan dengan jumlah kerja yang dilakukan. Produktivitas merupakan salah satu yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja aparat. Karena bila Produktivitas pegawai baik maka kualitas kinerja yang di hasilkan akan baik pula. Pada mulanya setiap pegawai memulai bekerja pada sebuah

organisasi memiliki bekal pendidikan, akan tetapi biasanya antara pendidikan dengan pegawai yang satu dengan yang lainnya berbeda pada tingkat pendidikannya, mulai dari mereka yang berpendidikan rendah dan yang berpendidikan tinggi. Sebuah organisasi apapun bentuknya tanpa dukungan dari Sumber Daya Manusia akan mengalami kemunduran, sebab tingkat pendidikan dalam suatu organisasi sangatlah penting untuk menambah pengetahuan pegawai yang ada di Kantor Camat Sindue guna untuk lebih memahami lagi tugas dan fungsinya. Dan dapat dilihat bahwa dengan memiliki pendidikan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya maka akan meningkatkan tingkat produktifitas kinerja pegawai pada Kecamatan tersebut. Produktivitas kinerja pegawai di Kantor Camat Sindue menunjukan banyaknya pegawai yang masih memiliki tingkat pendidikan yang rendah hal ini dapat mempengaruhi terhadap mutu kinerja pegawai yang ad dikantor camat sebab masih banyak pegawai yang belum efektif dalam menjalankan tugasnya sehingga dalam penyelesaian urusan mengenai proses pelayanan pembuatan KTP masih bayak kendala-kendala yang dihadapi masyarakat. Selain itu faktor ketidak produktivitas ini disebabkan karena masih relatif rendahnya kualitas pegawai di Kantor Kecamatan Sindue. Ketidak tepatan waktu beberapa orang pegawai masuk kantor juga berakibat pada pelayanan publik yang tidak produktivitas. Padahal kedisiplinan pegawai dikantor ini menjadi sangat penting untuk diterapkan guna memperbaiki kinerja yang lebih baik lagi, sehingga output yang akan didapatkan akan baik pula. hal ini merupakan suatu gambaran buruk terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sindue, sebab faktor produktivitas ini disebabkan masih relatif rendahnya kualitas yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sindue. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap pelayanan publik. Padahal ini sudah menjadi tanggungjawab bagi para aparat/ pegawai

Kantor Camat Sindue untuk menjadi pelayan publik. Oleh karena itu, ketepatan waktu dan kedisiplinan adalah suatu kunci utama dalam menciptakan kinerja pegawai Kantor Camat Sindue yang lebih baik tentunya, semua itu membutuhkan proses dan pimpinan yang berkualitas. Oleh karena itu peran pemerintah Kabupaten/Kota sangat diharapkan untuk dapat menuntaskan permasalahan yang terjadi di Kecamatan. Hal ini bertujuan untuk memproduktivitaskan pelayanan bagi masyarakat Kecamatan Sindue. Sehingga kinerja pegawai tersebut tidak menimbulkan kesan kurang baik. Karena produktivitas pegawai ini dapat mendorong percepatan pembangunan daerah khususnya Kecamatan Sindue.

*Kualitas layanan*, menjadi suatu yang sangat penting dalam sebuah organisasi pemerintahan dimana kualitas layanan akan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mendapatkan pengakuan dan pihak-pihak yang dilayani. Seorang pegawai yang baik merupakan pegawai yang mampu menciptakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang di sesuaikan dengan kondisi lembaga. Sehingga orang yang membutuhkan pelayanan merasakan kenyamanan dalam pengurusan administrasi yang di butuhkan, kenyamanan yang di maksud yaitu di mulai dari proses administrasi sampai hasil yang di peroleh yang dapat dilihat dari kecepatan, ketepatan dan keadilan dalam pengurusan administrasi yang di butuhkan. Kualitas layanan mengenai kepuasan masyarakat dalam pelayanan pegawai di Kantor Camat Sindue mengenai proses pengurusan KTP masih belum efektif, sebab pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih terkesan lambat dan tidak tepat waktu, hal inilah yang menjadi proses penyelesaian pengurusan KTP yang memakan waktu yang cukup lama karna pegawai yang bertugas dikantor camat sindue kadang lambat masuk jam kerja bahkan tidak masuk kantor sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan kinerja pegawai di Kantor Camat

Sindue selain itu. Kualitas layanan yang diberikan pegawai dikantor ini belum sesuai dengan standar pelayanan yang sebenarnya, pelayanan ini terkesan lambat karena ketidak lengkapan sarana dan prasarana dalam hal ini mobiler di kantor kami belum memadai seperti tidak adanya alat potret (kamera), perekaman, percetakan KTP dan lain-lain. Dalam pelayanan ini terkadang memakan waktu sampai berjam-jam bahkan biasanya sampai tiga hari karena orang yang bersangkutan tidak ada dikantor padahal untuk saat ini pembuatan KTP dikantor ini hanya sebatas sampai pembuatan surat pengantar dari kecamatan menuju ke Kabupaten untuk diproses. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memang sangat penting untuk ditingkatkan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan publik mendapat pelayanan yang dibutuhkan di Kantor Camat Sindue. Sehingga masyarakat yang melakukan urusan di Kecamatan ini merasa puas dengan pelayanan yang berkualitas ini sangat diharapkan dalam birokrasi pemerintahan. Hal ini untuk memberikan kemudahan terhadap publik yang mempunyai urusan di Kantor Kecamatan. Maka dari itu kesederhanaan mempunyai maksud bahwa prosedur atau tatacara pemberian pelayanan publik harus di desain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada publik menjadi mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit. Sehingga publik yang kerap berhubungan di Kantor Kecamatan tidak membawa kesan buruk terhadap kualitas layanan pegawai Kecamatan Sindue serta merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Kantor Camat Sindue. Kantor Camat Sindue merupakan tempat pelayanan publik yang menjadi perpanjangan tangan dari proses administrasi Kabupaten Donggala, dimana prosedur pembuatan KTP untuk dikantor kecamatan sindue hanya sebatas pemeriksaan kelengkapan berkas dan pembuatan surat pengantar untuk pembuatan KTP yang prosedur pembuatannya diproses di

Kabupaten Donggala. Cukup disayangkan bahwa dalam prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan terkadang memakan cukup banyak waktu dimana ketika pegawai yang bertugas di pembuatan KTP datang telat dan bahkan tidak masuk kantor. Dengan demikian, kepuasan publik dengan kualitas layanan dalam hal kinerja pegawai di Kantor Kecamatan ini dapat menjadi indikator dalam mengukur kinerja pegawai dalam hal ini pelayanan publik. Sebab pelayanan yang lamban, ini bisa menjadi salah satu ukuran kinerja pegawai dalam hal pelayanan. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila kualitas layanan yang diberikan oleh para pegawai memuaskan bagi para publik. Maka kualitas pelayanan ini menjadi hal yang sangat penting dalam birokrasi pemerintahan. Selain itu Berbicara soal kualitas layanan yang diberikan sebagai tolak ukur kinerja yang diberikan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Sindue menurut saya belum maksimal misalnya prosedur atau persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan KTP tidak diinfokan kepada publik dalam bentuk papan informasi kecuali informasinya diminta langsung dari pegawai yang bertugas di pelayanan. Dengan demikian, ini akan dapat berpengaruh terhadap publik yang kerap berhubungan dengan birokrasi seringkali salah serta kebingungan, karena mereka tidak mendapatkan informasi dari pegawai Kantor Kecamatan Sindue dalam hal ini terkait dengan cara serta bagaimana proses prosedur pelayanan serta persyaratan yang akan dipersiapkan. Padahal hal ini sangat penting untuk diinformasikan sebab ini selain memberikan kemudahan terhadap publik juga untuk kemudahan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sindue. Sehingga kinerja pegawai Kantor Kecamatan Sindue tidak lagi sulit dalam melayani masyarakatnya

*Responsivita*, merupakan suatu yang sangat penting dalam sebuah organisasi birokrasi pemerintahan dalam hal ini pelayanan terhadap publik, sebab responsivitas adalah kemampuan birokrasi

untuk mengenal kebutuhan publik, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi publik. Maka untuk mengetahui seperti apa responsivitas birokrasi pemerintah terhadap pelayanan publik maka peneliti mewawancarai beberapa informan. Responsivitas pegawai Kantor Camat Sindue ini dianggap belum memenuhi syarat sebab pegawai kecamatan dipandang belum mampu memberikan respon yang cepat dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Padahal responsivitas yang baik ini dapat dijadikan salah satu indikator untuk mengukur sejauh mana kinerja pegawai di Kantor Camat Sindue. Oleh karena itu, responsivitas ini menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah birokrasi pemerintahan dan menjadi wajib dilakukan oleh setiap organisasi birokrasi pemerintahan hal ini demi terciptanya keselarasan di birokrasi itu sendiri. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu ukuran kinerja karena secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuan terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukan seperti ketidak selarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Responsivitas pegawai Kantor Kecamatan Sindue belum sesuai dengan harapan masyarakat, dimana pegawai kecamatan belum mempunyai kemampuan mengenali apa yang menjadi kebutuhan publiknya. Hal inilah yang menjadi saya mengukur seperti apa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sindue. Hal ini telah membuktikan tentang responsivitas pegawai dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sindue yang masih dianggap kurang baik. Karena responsivitas yang rendah ini menunjukkan suatu ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan publik begitupun sebaliknya. Padahal responsivitas yang tinggi ini dijadikan salah satu indikator untuk

mengukur kinerja pegawai. Olehnya itu, responsivitas yang tinggi ini sangat diharapkan dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat itu sendiri. Responsivitas dimasukan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu keterampilan dan tanggung jawab yang sifatnyateknis maupun spesifik sangat menunjang dalam peningkatan kinerja. hal ini dapat dilihat bahwa pegawai yang mempunyai keterampilan dan sumber daya yang baik dapat dengan mudah mengerti dan mengenali apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan, dan sangat dibutuhkan oleh instansi pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat.

*Responsibilitas* dalam sebuah pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting, sebab responsibilitas ini mengandung arti pelaksanaan kegiatan birokrasi pemerintahan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan birokrasi dalam sebuah organisasi. Tingkat responsibilitas pegawai di Kantor Camat Sindue mengenai kejelasan prosedur pelayanan yang di berikan kepada masyarakat memang masih jauh dari kesempurnaan, misalnya dalam hal pembuatan KTP prosedur pelayanan yang kami berikan belum menyesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat, konsekuensi waktu maupun prosedur yang diberikan. Responsibilitas terhadap masyarakat sudah berjalan, Ini artinya pegawai atau aparat camat dalam menjalankan tugasnya sudah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip administarasi pemerintahan hanya saja belum sampai

kepada tahap yang lebih baik. Oleh karena itu. Responsibilitas ini penting untuk di tingkatkan demi tercapainya kinerja birokrasi yang baik sesuai dengan harapan. Sebab responsibilitas ini menyangkut masalah struktur organisasi, Norma-norma dan Etika dalam pelayanannya kepada publik. dalam pengurusan administrasi yang dirasakan masyarakat masi sulit dan respon dari pelayanan yang diberikan pegawai kecamatanpun lambandimana pegawai kantor camat tidak memeberikan kejelasan mengenai prosedur pengurusan surat-surat yang kami butuhkan misalnya dalam hal pembuatan KTP bahkan prosedur lainnya. Sebaiknya di kantor camat sindue perlu dibuatkan papan informasi untuk lebih mempermudah kami lagi untuk mengetahui prosedur pelayanan di kantor camat. Dengan demikian, responsibilitas yang diberikan pegawai kantor Camat Sindue masi lamban dan kurang efektif. Dimana kelengkapan, ketidak sesuaian prosedur, hingga mekanismenya belum sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Oleh karena itu, responsibilitas dalam sebuah organisasi maupun instansi pemerintahan sangat diharapkan dalam pelakasaan karena dengan responsibilitas yang baik ini dapat memberikan kenerja birokrasi pegawai di kantor camat menjadi lebih baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai birokrasi dalam pemberian pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Sindue.

*Akuntabilitas* adalah kemampuan aparat Kecamatan dalam mengimplementasikan kebijakan dan kegiatannya secara konsisten dengan kehendak masyarakat, sehingga Akuntabilitas dapat dikatakan baik apabila kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh organisasi dan pemerintah. Akuntabilitas dalam pelaksanaannya tidak hanya berdasarkan pada pencapaian target organisasi saja, tapi juga didasarkan pada sasaran kegiatan program yaitu masyarakat. Kebijakan yang diambil juga diharapkan

sesuai dengan nilai-nilai dan Norma yang berlaku. Secara umum berdasarkan tugas fungsi pelaksanaan tugas dan program di Kantor Camat Sindue berjalan dengan baik, namun dalam implementasi teknis masih ada sebagian kecil aparatur yang belum mampu menterjemahkan dan menjalankan tugas yang diberikan kebanyakan di dominasi unsur staf. Hal ini disebabkan kurang adanya motivasikerja dan inisiatif serta selalu menunggu perintah atasan tanpa adanya kreatifitas dengan demikian kebanyakan aparatur lebih mengkondisikan diri untuk tidak paham terhadap tugas dan fungsi yang di emban pada gilirannya menjadikan pekerjaan menumpuk hanya pada orang tertentu, sehingga banyak pekerjaan yang terbengkalai atau tertunda pelaksanaannya hingga beberapa waktu berimplikasi pada ketidak optimalnya pelaksanaan sesuai target. Pelayanan terbaik adalah prioritas yang diemban oleh setiap pegawai sebagai seorang pelayan masyarakat, hanya saja keterbatasan terkadang menjadi suatu kendala bagi terwujudnya hal tersebut misalnya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dimana pengelola data kependudukan adalah pengelola tunggal karena tidak adanya pegawai pengganti yang faham akan tugas yang diemban ini sehingga ketiadaan pegawai pengganti bisa menjadi kendala yang akan menghambat pelayanan itu. akuntabilitas dalam sebuah organisasi memang menjadi hal yang sangat penting sebab akuntabilitas ini juga adalah sebuah tanggungjawab seorang pegawai kepada masyarakat. Oleh karena itu, kinerja pegawai Kantor Kecamatan Sindue diharapkan mampu menjalankan tugas yang sudah menjadi tanggungjawabnya. Sebab akuntabilitas yang tinggi dapat dijadikan sebuah alat untuk mengukur kinerja pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun yang terjadi di Kantor Kecamatan Sindue masih banyak ditemukan pegawai yang datang telat bahkan tidak hadir sehingga kinerjanya belum dapat dikatakan baik, karena masih banyak kelemahan dan

kekurangan yang harus diupayakan menjadi lebih baik lagi. Kinerja suatu organisasi merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh seorang personal/aparatur atau kelompok untuk mewujudkan tercapainya apa yang menjadi harapan dan tujuan organisasi tersebut. dalam hal ini kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang atau kelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Selama ini dalam proses tanggung jawab yang diberikan pegawai untuk penyelesaian administrasi dikantor camatbelum dapat dikatakan sudah baik. Hal ini erat kaitannya dengan pencapaian kinerja yang dilihat di kantor Kecamatan belum dikatakan pegawai yang baik dalam melaksanakan tugasnya dalam ini akuntabilitas pegawai adalah tanggung jawabnya dimana sebagian besar pegawai tidak bertanggungjawab sebagai abdi negara dimana tugas yang diemban dapat dinilai setiap harinya, karena tugasnya itu rutin sebaiknya pegawai di kantor Camat Sindue harus memiliki kesadaran, kesadaran yang dimaksud dapat tercermin dari sikap, prilaku, perbuatan dan tingkah laku dalam melaksanakan tugasnya. Pelaksanaan tugas yang baik akan tercermin dari tupoksi masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi pemerintahan yang tentunya sudah mempunyai tugas serta tanggungjawab dalam artian ini adalah pelayanan terhadap publik yang membutuhkan. Oleh karena itu tanggungjawab atau akuntabilitas kerja bagi pegawai sangat diharapkan sebab ini akan menjadi salah satu indikator dalam mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai di kantor Kecamatan Sindue. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan pelaksanaan yang menjadi dasar atau

pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Tanggung jawab pegawai di Kantor Camat Sindue sebagai satu-satunya pemberi layanan yang memegang peranan penting dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Proses pertanggung jawaban yang diberikan pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada kami masih sangat jauh sebagaimana sebagaimana tugasnya. Sehingga masyarakat yang melakukan hubungan tidak merasa disulitkan dengan pelayanan di Kecamatan. Namun yang menjadi permasalahannya adalah ketidak hadirannya pegawai khususnya tenaga administrasi kependudukan di kecamatan sehingga pembuatan KTP yang seharusnya selesai dalam waktu yang singkat malah memakan waktu yang cukup lama bahkan berhari-hari hingga antara masyarakat itu bertemu petugas yang bertugas di administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan. Akuntabilitas pelayanan kinerja pegawai di kantor Kecamatan Sindue ini belum menggambarkan pelayanan yang sudah begitu baik hal ini karena masih adanya masyarakat yang mengaku kesulitan dalam menemui pegawainya sehingga hal ini menghambat masyarakat dalam pelengkapan administrasi karena yang bersangkutan belum ada di ruang kerjanya. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja birokrasi pemerintah kecamatan tentunya harus mempunyai akuntabilitas yang tinggi serta mempunyai nilai serta norma yang baik. Karena pemerintah ini adalah representasi dari pemerintah kabupaten/kota maka penting baginya untuk memperjuangkan kepentingan rakyat dalam hal ini pelayanan.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang didapatkan di lapangan, maka yang menjadi kesimpulan pada penelitian ini yaitu: Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima indikator

dalam mengukur kinerja pegawai dalam pelayanan KTP di Kantor Camat Sindue yang menggunakan konsep dari Agus Dwiyanto yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas belum berjalan dengan efektif dan efisien. Padahal dari kelima indikator tersebut sangat menentukan baik atau tidaknya kinerja pegawai dan juga ini sangat memberi pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan yang tidak efektif. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa kinerja pegawai belum maksimal hal ini sangat erat kaitannya dengan tanggungjawab dan akuntabilitas pegawai serta kualitas kinerja pegawai Kecamatan yang meliputi kemampuan responsivitas dalam memberi pelayanan. Sementara produktivitas dan responsibilitas serta juga masih sangat relatif rendah dan ini pun juga sangat erat kaitannya dengan kualitas kinerja pegawai, skill, kreatifitas serta pengalaman dari pegawai itu sendiri.

Belum optimalnya kinerja pegawai dalam pelayanan KTP di Kantor Camat Sindue ini mencerminkan buruknya kinerja pegawai pemerintahan dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat. Dengan buruknya kinerja ini tentunya dampak dari masih relatif rendahnya kualitas keterampilan pegawai di Kantor Kecamatan Sindue yang berakibat pada pelayanan yang buruk dengan kinerja yang buruk pula.

### **Rekomendasi**

Sesuai dengan hasil pembahasan dan kesimpulan yang dikemukakan diatas maka penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut: Sebaiknya Kinerja Pegawai dalam Pembuatan KTP di Kantor Camat Sindue untuk lebih tegas serta bertanggungjawab atas apa yang sudah menjadi kewajibannya sebagai seorang pegawai di Kantor Camat. Kinerja Pegawai dalam Pembuatan KTP di Kantor Camat Sindue sebaiknya menciptakan pelayanan yang sederhana atau tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat yang kerap berhubungan tidak merasa dipersulit. Untuk

efektif serta efesiansinya sebuah pelayanan di birokrasi pemerintahan maka seorang pegawai yang tegas serta punya tanggungjawab sangat diharapkan dalam sebuah organisasi. Semakin rapuhnya kepercayaan pada publik terhadap kinerja pegawai, maka revitalisasi moral harus dimulai dari sisi individual untuk birokrasi pemerintahan itu sendiri. Sehingga akan dapat menumbuhkan kembali kepercayaan publik terhadap pemerintah.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan terima kasih tak terhingga kepada Bapak Dr. Nasir Magansing, M.Si, dan Ibu Dr. Daswati, M.Si, yang disela sela kesibukannya masih mencurahkan waktu bagi penulis untuk membimbing sehingga dapat menghasilkan sebuah karya tulis ilmiah.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Dwiyanto, Agus., 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjha Mada University Press. Yogyakarta.
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2009. *Memilih Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 *tentang Administrasi Kependudukan*