

# KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAWAELI KOTA PALU

**Zainudin**

*ndninterista@yahoo.com*

*(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako)*

## **Abstract**

*This research aims at finding out the public service performance at Tawaeli subdistrict office Palu. This is a descriptive research, giving overview, description, and detail interpretation of data about the public service performance. This research used field research, in which the information was collected directly from the informant. This research applied the performance theory proposed by Kumorotomo, employing several indicators, they are efficiency, effectiveness, fairness, and responsiveness. The data were collected through three stages: data reductions, data display, and conclusion. The techniques of data collection were observation, interview, and documentation. The six informants were taken through purposive. The results show that the public service performance in Tawaeli subdistrict office Palu was still low and there are several things that need to be addressed to make the public service performance better. Based on the four indicators, effectiveness is the only aspect that still needs to be improved. It is caused by the lack of facilities and infrastructure at Tawaeli subdistrict office Palu.*

**Keywords:** *Performance, Public service, Efficiency, Effectiveness, Fairness, and Responsiveness.*

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata dilihat dari kinerja birokrasi pemerintah selama ini, karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti cara kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya transparansi dan akuntabilitas, terbatasnya fasilitas, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan (Mouw, 2013:93).

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim

pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah.

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum efektif dan efisien, sehingga masyarakat yang ingin mendapat pelayanan pada instansi tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Masyarakat harus membayar lebih dari harga yang telah ditetapkan untuk mendapat pelayanan yang memuaskan serta proses pelayanannya begitu lama dari waktu yang telah ditetapkan.

Kinerja pelayanan public dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga

mampu memberikan hasil yang maksimal. Di mana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas organisasi. Sumber daya manusia harus diarahkan dan dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud. Kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan pembangunan nasional terutama tergantung dari kemampuan para pegawai negeri sipil itu sendiri. Pegawai negeri sipil mempunyai peranan yang menentukan yaitu sebagai pemikir, pelaksana, perencana, dan pengendalian pembangunan, dengan demikian pegawai negeri sipil mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperlancar jalannya roda pemerintahan dan pembangunan nasional termasuk di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu.

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti pada bulan Februari 2015, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu belum maksimal. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan disebabkan oleh aspek pendukungnya belum sesuai dengan harapan masyarakat, seperti efisiensi berkaitan dengan kurangnya disiplinnya pegawai yang terlambat datang ke kantor serta sarana dan prasarana penunjang belum memadai.

Selain petugas pelayanan yang datang terlambat salah satu faktor penghambat adalah pemadaman listrik yang tak terjadwal serta terkadang rusaknya printer mengakibatkan pelayanan menjadi terkendala dan layanan menjadi lambat. Kurangnya sarana pendukung pelayanan dalam hal ini perangkat komputer sementara petugas yang datang terlambat menurut hemat peneliti menjadikan pelayanan di kantor Kecamatan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Dengan kondisi

sarana komputer dan *print* yang terbatas proses layanan menjadi terhambat karena harus menunggu penyelesaian layanan petugas lainnya sebelum melakukan pelayanan.

Aspek-aspek yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1991) sehingga peneliti menggubakan aspek-aspek tersebut. Adapun pertimbangan penggunaan aspek dari teori tersebut dikarenakan aspek-aspek yang dikemukakan berkaitan dengan permasalahan yang ada di lapangan sehingga dianggap relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dikemukakan. Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan public di Kantor Kecamatan tawaeli Kota palu.

## METODE

Jenis penelitian kualitatif, di mana yang menjadi informan penelitian adalah pegawai dan wajib pajak di Kota Palu. Penentuan informan penelitian ini ditentukan secara *purposive*, di mana menurut Sugiyono (2010:216) *purposive* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Metode pengumpulan data yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan mengambil kesimpulan (verifikasi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu

Pada penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu dengan menekankan pada pelayanan publik yang dilihat dari kinerja pelayanan pada masyarakat yang diberikan berdasarkan teori kinerja menurut Kumorotomo yang terdiri dari efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap

### *Efisiensi*

Keberhasilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu atau sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, efisiensi kerja pegawai dapat kita ketahui dengan melihat apakah pelaksanaan tugas pegawai Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Pembahasan efisiensi dalam konteks kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tawaeli adalah kajian yang relevan dengan masalah yang terdapat di tengah-tengah kebutuhan masyarakat, dimana masyarakat mempunyai dinamika kehidupan yang jauh lebih maju dibanding hari-hari sebelumnya, hal ini disebabkan karena kehidupan hari ini adalah kehidupan kompetitif. Masyarakat yang hidup dalam masa kompetitif membutuhkan pelayanan yang efisien yaitu pelayanan yang tepat, cepat dan berhasil. Keberhasilan pegawai Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan tepat waktu memerlukan pegawai yang memiliki kemampuan, kecakapan dan disiplin tinggi, Berbagai kemampuan yang penting dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan publik dengan tepat waktu atau sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah ditentukan adalah profesional, disiplin tinggi dan integritas tinggi, dengan kemampuan tersebut maka pegawai bekerja efisiensi, kerja pegawai dapat kita ketahui dengan melihat apakah pelaksanaan tugas di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Untuk mengetahui tingkat efisiensi kerja pegawai, peneliti mewawancarai dengan seorang informan bernama “Bapak Zulkifli” sebagai camat dengan pertimbangan sangat mengetahui masalah efisiensi pelayanan aparat Kecamatan Tawaeli, adapun pendapat yang disampaikan adalah sebagai berikut:

*“Masalah pelayanan pegawai kepada masyarakat bermacam-macam jenisnya di*

*antaranya pelayanan KTP, Kartu Keluarga, Sertifikat tanah, dan sebagainya. Pelayanan tersebut sudah dilaksanakan dengan baik yaitu tepat waktu, kalau terjadi penundaan waktu penyelesaian bukan disengaja tetapi secara kebetulan bertepatan ada pertemuan atau rapat di sisi lain masyarakat perlu tandatangan saya (Camat) atau memerlukan kehadiran saya tapi saya sementara memimpin rapat maka pelayanan akan tertunda karena harus menunggu selesainya rapat” (Hasil wawancara 04 Mei 2015)*

Pernyataan yang diberikan oleh camat di atas dapat kita ketahui bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu sudah bekerja secara baik dengan melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tepat waktu, namun ada beberapa kondisi yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan secara tepat waktu kepada masyarakat seperti secara kebetulan bertepatan ada pertemuan atau rapat di sisi lain masyarakat perlu tandatangan Camat maka pelayanan akan tertunda karena harus menunggu selesainya rapat sehingga pelayanan menjadi tertunda atau adanya kesibukan lain yang membuat camat tidak ada di kantor, kasus yang disampaikan oleh camat sebagai informan bersifat kasuistik artinya dalam satu minggu kerja hanya sekali terjadi dan bahkan bisa juga terjadi bahwa tidak pernah terjadi dalam satu bulan hari kerja.

Keterangan lain peneliti dapatkan dari Sekretaris Camat Tawaeli, yaitu Bapak Abas Rusli, sebagai berikut:

*“Pada umumnya pegawai sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan, terutama yang penting warga melengkapi kelengkapan datanya misalnya surat pengantar dari Kelurahan, jadi tergantung masyarakatnya apa bila semua berkas yang dibutuhkan sudah lengkap maka pelayanan akan cepat diselesaikan, hanya saja yang menjadi kendala adalah sarana dan prasarana penunjang kadang bermasalah seperti rusaknya printer kemudian seringnya*

*pemadaman listrik. Padamnya listrik dan rusaknya printer menjadi kendala yang umum terjadi, sehingga dimanapun apabila terjadi pemadaman PLN tidak ada satupun pelayanan dapat dilakukan karna fasilitas computer tidak dapat diaktifkan” (Hasil wawancara 05 Mei 2015)*

Menurut Sekretaris Camat Kecamatan Tawaeli Kota Palu bahwa pelayanan yang diberikan oleh di Kantor Kecamatan Tawaeli kepada masyarakat terkadang belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan kondisi yang dapat membuat pelayanan tidak tepat waktu atau tertunda, pelayanan itu menjadi tertunda dikarenakan belum lengkapnya persyaratan yang diperlukan dalam pemberian pelayanan seperti surat keterangan dari Kelurahan, kemudian sarana dan prasarana penunjang yang terkadang bermasalah ataupun adanya pemadaman listrik.

Pendapat yang dikemukakan oleh Ibu Yuyun selaku warga masyarakat yang menyatakan bahwa :

*“Saya sudah sering berkunjung di Kantor Kecamatan baik untuk pengurusan akte jual beli tanah, urusan akte kelahiran, kartu keluarga sampai urusan kecil-kecil terkadang menghadapi hambatan. Pelayanan di kantor Kecamatan belum tepat waktu dan terkadang terjadi kendala apabila adanya berkas yang belum lengkap dari masyarakat sehingga pelayanan tidak dapat dilanjutkan dan beberapa hal yang terkadang menghambat dalam pelayanan seperti kendala keterlambatan pegawai untuk hadir tepat waktu, printer rusak dan terjadinya pemadaman listrik dari PLN.” (Hasil wawancara 07 Mei 2015).*

Mencermati pendapat informan di atas jelas dapat kita ketahui bahwa pengakuan dari masyarakat melihat bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Tawaeli belum melakukan pekerjaannya dengan baik artinya kinerja pelayanan public pegawai belum maksimal, semuanya tergantung juga pada kondisi yang ada. Pelayanan akan dapat diberikan secara tepat waktu atau bahkan cepat apabila semua

unsur yang dibutuhkan dalam pelayanan itu terpenuhi seperti peralatan yang siap dioperasikan Camat ada di kantor dan tidak mempunyai kesibukan lainnya. Jika unsur-unsur yang dibutuhkan dalam kepentingan pelayanan tersebut tidak terpenuhi maka pelayanan yang diberikan akan tertunda dan tidak tepat waktu sesuai dengan harapan masyarakat, harapan masyarakat lebih cepat lebih baik.

Beberapa pernyataan informan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik pegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena pelayanan yang diharapkan masyarakat tepat waktu tanpa melihat faktor yang menjadi kendala. Faktor penghambat pelayanan sebagaimana pernyataan para informan tentu dapat difahami sebagai sesuatu yang wajar, tetapi jika faktor kendala adalah dari kinerja pegawai dalam pelayanan yang belum memadai karena pegawai itu sendiri, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pegawai belum optimal.

Hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti bahwa kinerja pelayanan public pegawai belum memuaskan masyarakat karena pegawai masih terlambat masuk kantor, padahal masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sehingga semua berjalan efisien. Tentang efisien waktu dalam pelayanan dapat menjadi ukuran kinerja pegawai, sebagaimana para ahli berpendapat di antaranya Mahmudi (2005:41) menyatakan bahwa “penilaian kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan pekerjaan”.

### **Efektivitas**

Efektivitas secara umum dapat dilihat dari seberapa besar pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan secara terprogram. Efektivitas kerja pegawai dalam

pelayanan di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu adalah keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan fungsi dengan baik yaitu tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan standar kerja. Efektivitas kerja dapat diartikan sebagai keberhasilan pegawai dalam pelayanan public melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggungjawab. Efektivitas juga diartikan bahwa seberapa jauh pelayanan dapat mencapai tujuan dari tugas yang telah diberikan sebelumnya. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan public di lihat dari efektivitas menurut pendapat beberapa informan berikut ini:

Menurut Bapak Zulkifli, yang terkait dengan pelaksanaan tupoksi yang sesuai dengan standar kerja di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu dalam wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti, menyatakan bahwa

*“Efektivitas kerja atau kinerja pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli sudah melaksanakan tupoksinya dengan baik sesuai dengan tugas masing-masing, semuanya saling membantu satu sama lain dalam hal mencapai suatu tujuan yang diharapkan, semua pegawai sudah bekerja secara optimal yang sesuai yang diharapkan oleh masyarakat luas, hanya ada tuntutan dari masyarakat agar supaya dalam pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) diberlakukan untuk melayani masyarakat yang lebih efektif lagi” (Hasil wawancara 04 Mei 2015).*

Pendapat informan di atas dapat kita ketahui bahwa kinerja pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu sudah sesuai harapan masyarakat, kesesuaian kerja pegawai dan harapan masyarakat tersebut dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggungjawab masing-masing pegawai dengan baik dan didukung dengan adanya kerja sama yang baik antar pegawai sehingga dapat memaksimalkan hasil kerja secara efektif. Artinya semua pegawai memiliki komitmen yang sama untuk menjalankan

tufoksi pelayanan public dengan baik yaitu mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Sejalan dengan pernyataan Bapak Camat menurut Sekretaris Camat, yaitu Bapak Abas Rusli, tentang pelaksanaan tupoksi di Kantor Kecamatan Tawaeli, beliau mengatakan bahwa:

*“Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu menurut pengetahuan dan pantauan yang saya lakukan selama bertugas di kecamatan ini sudah baik, setiap pegawai dapat melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggungjawab masing-masing dengan baik dan sudah memiliki orientasi pelayanan yang sesuai dengan visi-misi yang dicanangkan di Kantor ini hanya saja yang menjadi kendala adalah terbatasnya sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai sehingga pelayanan di kantor ini masih ada masyarakat yang menilai bahwa belum berjalan efektif sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat pada umumnya.” (Hasil wawancara 05 Mei 2015).*

Sementara itu dari pernyataan bapak Sekertaris camat menunjukkan bahwa pelaksanaan tupoksi di Kantor kecamatan sudah berjalan dengan baik dan efektif, disebut efektif karena pegawai bekerja sesuai dengan tanggung jawab masing-masing hingga mencapai tujuan organisasi. Orientasi pelayanan pegawai pada dasarnya menuntun perubahan dalam orientasi pelayanan, dimana pegawai dituntut memiliki visi dan misi yang jelas dan pasti dalam mewujudkan pelayanan secara efektif kepada masyarakat.

Pandangan di atas juga diperkuat oleh Bapak Saiful selaku warga masyarakat kecamatan Tawaeli, yang menyatakan bahwa:

*“Efektivitas pelayanan itu terletak pada manfaat sasaran yang diinginkan oleh penerima jasa, menurut pengalaman saya sebagai warga masyarakat yang sering datang di kantor Kecamatan untuk mengurus seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dimana pegawai di Kantor kecamatan tawaeli sudah menjalankan tupoksi dengan baik, bekerjasama dengan baik dan sesuai*

*dengan standar kerja yang berlaku dan sesuai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.” (Hasil wawancara 07 Mei 2015).*

Pernyataan bapak saiful sebagai masyarakat menyatakan bahwa dalam melakukan pelayanan aparat di Kantor Kecamatan Tawaeli sudah berjalan dengan baik berdasarkan ukuran standar yang diharapkan. Satuan ukuran yang terkait dengan kemampuan memberikan pelayanan efektif sesuai tupoksi, berkualitas hasil kerjanya dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat disepadankan dengan angka. Dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja dapat diukur melalui efektivitas pencapaian tujuan secara tepat. Yang dimaksud ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti dapat kita ketahui bahwa seluruh informan yang berjumlah 6 (enam) orang menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu sudah melaksanakan tupoksi atau tanggung jawab sesuai dengan standar kerja yang diharapkan. Sebagaimana Prawirosentono (1999:42) mengatakan bahwa: “Kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbala atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan”.

Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja. Pada hakikatnya, penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja individu (personel) dengan membandingkan dengan standard baku penampilan. Berdasarkan hal tersebut dapat kita simpulkan bahwa kinerja pelayanan di Kantor Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu sudah memenuhi aspek efektif hal tersebut

dapat kita cermati dalam petikan wawancara bahwapegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu sudah optimal melaksanakan tupoksi sesuai dengan standar kerja yang ada, hal tersebut terjadi karena semua pegawai yang ada di kantor Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi Negara.

### **Keadilan**

Keadilan berarti mempermasalahkan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep kecukupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat keadilan dapat diterima secara baik oleh penerima jasa, sebab diketahui bahwa mengukur keadilan dapat dilihat dari perspektif kuantitas dan juga kualitas. Seseorang menerima sesuatu jasa dengan melihat seberapa besar jumlah yang diperoleh saat tertentu, sebaliknya seseorang menilai dan melihat jasa dengan orientasi manfaat. Kedua sisi mempunyai unsure-unsur subjektif yang bisa menimbulkan perdebatan, oleh karena itu batasan keadilan sangat tergantung bagaimana seseorang dapat menerima dengan pandangan yang lebih arif dan bijaksana, artinya keadilan itu ada pada kebutuhan individu sebagai penerima jasa. Untuk memperoleh informasi tentang keadilan dalam perspektif pelayanan public, beberapa informan dari pegawai dan masyarakat di Kecamatan Tawaeli dapat dilihat dari jawaban atau pernyataan di bawah ini:

Menurut Bapak Zulkifli, selaku Camat Tawaeli tentang keadilan dalam melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Tawaeli dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa :

*“Sebagai pegawai memiliki tanggung jawab yang besar bagaimana memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat, sehingga selama menjalankan tugas di kantor*

*ini kami sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tawaeli Kota Palu, tidak ada yang diperlakukan secara diskriminasi, seperti dalam hal pungutan retribusi atau pemungutan biaya dalam pelayanan senantiasa berdasarkan Perda yang berlaku. Jika aturan harus dibayar, maka semua yang mendapat pelayanan harus membayar demikian pula sebaliknya” (Hasil wawancara 04 Mei 2015).*

Dari petikan wawancara dengan Bapak Camat di atas, secara tegas Camat menyatakan bahwa Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak membedakan antara satu dengan yang lain dalam pemberian pelayanan serta tidak melakukan pemungutan biaya kepada masyarakat tanpa ada dasar hukumnya. Karena tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat.

Senada apa yang dikatakan oleh Ibu Rosidah, selaku kepala seksi Pemerintahan Tawaeli, beliau mengatakan bahwa :

*“kami telah berlaku adil kepada siapapun yang membutuhkan pelayanan, dalam artian bahwa kami sebagai abdi negara yang ada di kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu dalam hal melayani masyarakat tidak membedakan, tentang suku, status, dan lain-lain, siapa yang pertama datang itu yang kami layani duluan.” (Hasil wawancara 05 Mei 2015).*

Keterangan dari Ibu Dewi Sartika, di atas sesuai dengan pernyataan informan sebelumnya yang mengatakan bahwa di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu sudah berlaku adil dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pernyataan dari Bapak Tasrifin di atas identik dan mendukung dari pernyataan dari informan yang lain yaitu Bapak Saiful selaku warga masyarakat Kecamatan Tawaeli Kota Palu yang mengatakan bahwa :

*“di kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu, dimana menurut penilaian saya sebagai warga masyarakat yang sering dilayani di kantor sudah berlaku adil dan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil wawancara 07 Mei 2015).*

Keterangan dari bapak tasrifin menyatakan bahwa pelayan di Kantor Kecamatan Tawaeli kepada masyarakat sudah berlaku adil karena tidak ada perbedaan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan dari petikan wawancara dengan semua informan di atas dapat kita lihat bahwa secara keseluruhan informan menyatakan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan, tidak membedakan pelayanan yang diberikan, apapun status sosialnya pelayanan tetap diberikan secara sama sebagaimana mestinya, serta tidak memungut biaya dalam pemberian pelayanan.

Hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 4 April 2015 menunjukkan bahwa aspek keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu.

### **Daya Tanggap**

Daya tanggap adalah respon atau kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat, kecepatan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat khususnya masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tawaeli Kota Palu.

Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan pegawai dalam memberikan respon terhadap keluhan dari masyarakat. Keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan haruslah direspon dan ditangani dengan cepat dan tepat.

Menurut Bapak Zulkifli, selaku Camat Tawaeli yang berkaitan dengan daya tanggap pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

*“Pegawai memiliki daya respon yang cepat pada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan baik pelayanan yang berkaitan dengan administrasi maupun pelayanan yang berkaitan dengan pemecahan masalah, hal-hal yang dibutuhkan masyarakat selama ini cukup kompleks tergantung permasalahan apa saja yang dihadapi masyarakat selalu direpon cepat oleh pegawai, seketika itu pula pegawai selalu siap dalam memberikan pelayanan. Jika ada laporan masyarakat, Camat langsung meninjau bersama aparat Kecamatan melihat langsung di lapangan yang bermasalah (melakukan survei) dan kemudian ditindak lanjuti.” (Hasil wawancara 04 Mei 2015).*

Pernyataan dari bapak camat Tawaeli menyatakan bahwa daya tanggap dalam melakukan pelayanan public di Kantor Kecamatan tergantung dari apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat sepanjang permasalahan dan pegawai selalu sigap dalam melakukan pelayanan. Ukuran kinerja pegawai dalam pelayanan public ada beberapa aspek kualitas layanan, kualitas pelayanan yang diberikan harus dipertahankan dan melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing. Selain itu daya tanggap dan responsivitas memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang ada.

Hal senada yang diungkapkan oleh Abas Rusli, selaku sekretaris Camat Kecamatan Tawaeli, beliau mengatakan bahwa:

*“Diakui selama ini ini bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli selalu siap dalam memberikan pelayanan dan menanggapi dengan positif setiap keluhan-keluhan masyarakat, apabila ada laporan dan keluhan*

*masyarakat yang berkaitan dengan kinerja pelayanan public yang dapat mengganggu atau menghambat pelayanan seperti ada pegawai yang tidak ada ditempat atau tidak masuk kerja maka Camat dan Pegawai Kecamatan langsung turun tangan memecahkan permasalahan yang terjadi untuk di tindak lanjuti secara cepat.” (Hasil wawancara 05 Mei 2015).*

Berdasarkan petikan dari wawancara dengan Bapak Abas Rusli selaku Sekcam pegawai selalu siap dalam memberikan pelayanan dan apabila ada keluhan-keluhan dari masyarakat maka pegawai selalu siap dalam memberikan pelayanan. Sistem penilaian kinerja pegawai yang selama ini dipakai masih terdapat beberapa kelemahan-kelemahan sehingga belum mampu mengukur secara tepat tentang kinerja pegawai, setiap penilaian kinerja pegawai memiliki tujuan yang ingin dicapai secara cepat. Apabila pelayanan dapat diberikan secara cepat, maka penerima pelayanan menilai kinerja pegawai memiliki daya tanggap yang baik. Banyak hal yang memperoleh pelayanan dengan daya tanggap yang lambat dari pegawai, tetapi memberi manfaat yang besar bagi kualitas, terutama bagi masyarakat itu sendiri, sehingga kinerja perlu dilihat secara komprehensif dan manfaat untuk masyarakat dalam jangka panjang.

Pendapat selanjutnya yang dikemukakan oleh Ibu Yuyun selaku warga masyarakat yang menyatakan bahwa :

*“Selaku anggota masyarakat menilai pegawai di kantor camat ini, saya melihat pegawai selalu berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin memberikan pelayanan dengan baik dan benar sesuai dengan aturan yang ada agar kita sebagai masyarakat merasa puas atas respon pegawai. Respon pegawai dalam melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu tergolong cepat penyelesaian, tergantung dari apa permasalahannya, apabila ada permasalahan yang mendesak maka harus segera diselesaikan dengan harus melengkapi*



*persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan (Hasil wawancara 06 Mei 2015).*

Pendapat dari Ibu Yuyun selaku warga masyarakat Tawaeli yang memperkuat keterangan dari informan sebelumnya bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu selalu merespon segala keluhan-keluhan dan laporan dari masyarakat secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu cepat merespon berbagai keluhan dari masyarakat apalagi keluhan itu bersifat mendesak dan sangat penting yang mengharuskan tindakan cepat seperti terjadinya keributan dan lainnya. Pegawai Kantor Kecamatan langsung turun ke lapangan untuk memantau permasalahan yang terjadi yang kemudian akan langsung ditindak. Jadi dapat peneliti menyimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu selalu sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan dan menghadapi keluhan-keluhan dari masyarakat khususnya masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tawaeli Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Sikap yang ditunjukkan oleh para pegawai berangkat dari hasil wawancara sesuai dengan pendapat ahli yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:50-51) yang mengungkapkan bahwa yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas, mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan.
2. Kualitas Layanan, kualitas pelayanan yang diberikan harus dipertahankan dan melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing..
3. Responsivitas, memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang ada.
5. Akuntabilitas, selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat.

Apa yang dikemukakan oleh ahli tersebut dapat menjadi dasar dalam peningkatan kinerja yang baik baik melalui

penataan organisasi maupun pembinaan individu secara baik karena dengan penataan organisasi dan pembinaan individu akan menimbulkan semangat kerja dan rasa tanggung jawab yang besar dari para pegawai, tetapi sebaliknya apabila tidak ada pembinaan yang baik maka akan menimbulkan frustrasi dari pegawai sehingga tidak dapat meningkatkan kinerja pegawai sebagaimana yang diharapkan. Untuk menciptakan tenaga yang bermutu tinggi dan profesional dibidangnya, perlu suatu program atau kegiatan dan atau pembenahan pegawai di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu, maka dapat dikemukakan kesimpulan adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur kinerja Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu dalam memberikan keadilan dan daya tanggap, sudah dapat berjalan sebagaimana tugas dan wewenang yang dimiliki tetapi pada aspek lain yang masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek efisiensi.

Keterbatasan sarana dan prasarana, baik berupa sarana fisik seperti gedung kantor, ruang pertemuan dan atau ruang serbaguna, sarana lainnya seperti peralatan kantor termasuk perangkat komputer, sarana mobilitas, seringkali pemadaman listrik dan kurangnya disiplin pegawai yang tidak tepat waktu hadir di Kantor menyebabkan kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Tawaeli menjadi Kurang efektif.

### **Rekomendasi**

Sesuai dengan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, penulis merumuskan saran-saran yang penting untuk dilakukan dalam rangka memperbaiki dan

mengoptimalkan kinerja pelayanan publik dalam melaksanakan tugas yang diberikan secara baik. Adapun hal-hal yang disarankan oleh penulis adalah sangat penting untuk dilakukan pengusulan perbaikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam meningkatkan kualitas kerja dan perlunya *Standard operational procedure* (SOP) guna sebagai acuan dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat, agar pelayanan di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam menyeragamkan tindakan-tindakan pegawai dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas, serta upaya peningkatan pengetahuan dan pemahaman pegawai dengan pelatihan maupun pendidikan pegawai mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan yang baik.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini. Ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang telah mendorong dalam menyelesaikan artikel ini, terutama kepada Bapak Dr. Awat Soulisa, M.Si., dan Dr. Syahrudin Hattab, M.Si., dengan penuh ketelitian memberikan bimbingan dan arahan yang menyempurnakan artikel ini.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, 2009. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Kebijakan Publik. Berbasis Dinamika Policy Analysis*. Gava Media.
- Mouw, Erland. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik di Daerah* (Sebuah Kajian Teoritis). *Jurnal UNIERA*, Volume 2 Nomor 2; Hal. 92-103.
- Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml, Valarie A. 1991. Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organization Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, Vol. 30, No. 3. pp. 335-364.
- Prawiwo Sentono, Suyudi. 1998. *Kebijakan Kinerja Karyawan Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. BPF, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta