

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI
DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN TANJUNGPINANG TIMUR
KOTA TANJUNGPINANG**



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Ilmu Administrasi Publik
Bidang Kajian Administrasi Publik

Disusun Oleh
SAPARILLIS
NIM 014945928

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA

2010

ABSTRAK

**KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI
DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN TANJUNGPINANG TIMUR
KOTA TANJUNGPINANG**

SAPARILLIS

E-mail : saparillis@yahoo.com

Kata Kunci : Kemampuan Kerja, Kualitas, dan Pelayanan Publik

Kemampuan kerja dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan dari aparat pemerintah kecamatan mempunyai peranan penting dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemampuan tugas mempunyai kedudukan dan posisi yang strategis yaitu sebagai ujung tombak dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap anggota masyarakat.

Bagaimana kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang menjadi rumusan masalah. Tujuan penelitian ini ingin mendeskripsikan kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Diharapkan penelitian ini berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Penelitian yang hendak penulis lakukan bersifat analisis deskriptif berdasarkan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian yaitu pimpinan kantor Camat Tanjungpinang Timur diambil secara purposive dan sampel masyarakat sebanyak 60 orang diambil dengan cara *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner, observasi, dan wawancara. Teknik analisa data yaitu analisis kemampuan kerja dan analisis pelayanan publik dengan menggunakan skala ordinal.

Kualitas pelayanan publik petugas pelayanan di kantor Camat Tanjungpinang Timur mencapai penilaian baik. Beberapa indikator pelayanan publik mendapatkan penilaian kurang baik karena kemampuan kerja pegawai yang belum maksimal sehingga pekerjaan tidak optimal dikerjakan. Kualitas pelayanan publik belum dapat dilakukan secara optimal karena kemampuan kerja pegawai kantor Camat Tanjungpinang Timur sangat terbatas.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah cukup tingginya kualitas pelayanan publik disebabkan latar belakang kemampuan kerja yang umumnya telah mempunyai keterampilan kerja memadai sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada anggota masyarakat. Sementara itu saran yang dapat diberikan adalah perlunya peningkatan kemampuan kerja pegawai sehingga kualitas pelayanan publik lebih optimal dilakukan.

ABSTRAK

**THE ABILITY OF OFFICIALS WORK
AND THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE
AT EAST TANJUNGPINANG SUBDISTRICT
IN THE GOVERNMENT OF TANJUNGPINANG CITY**

SAPARILLIS

E-mail : saparillis@yahoo.com

Key word : Ability of work, Quality, and Public Service.

The ability of work in government implementation and development from the subdistrict government agencies had the important role in term of upgrading the quality of public service. The task has the strategic position namely; As a the main top spear in giving good quality of service towards the people.

How is the ability of work the official and the quality of public service at Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang (sub-district office) to be the formulation of problem. The objective of this research to descriptive the ability of work the officials and the quality public service at Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. This research is expected to be useful to develop the knowledge, particularly; related to increase the quality of public service.

The location of research is at Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. This research is composed by the writer is a descriptive analysis based on the quantitative approach. The population and sample of the research namely; The Principle (Camat) of Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang was taken by the purposive and peoplen sample as much as 60 people by using the technique Accidental sampling. The technique of data collection is made by questioner, observation, and interview. The technique of data analysis is the analysis of working ability and public service by using the scale of ordinal.

The quality of public service of the officials at Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang is good evaluation category. There are few indicators of public service is not so good because the ability of officials work is not maximum so that the work is not optimal to the done. The quality of public service cannot be done by optimal because the ability of work of the officials at Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.

The conclusion of this research is enough high the quality of public service, because the background of the ability of work generally has good skill so that it can give the best service toward the people. Meanwhile, the suggestion can be given by the writer it is necessary to be increased the ability of officials work which can give the service of the society to be done optimal.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 10 Desember 2010

Yang menyatakan

METERAI
TEMBAK
PAJAK KENDARAAN
D82AAAF50R406795
6000
Saparillis

NIM.014945928

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan
Publik Di Kecamatan tanjungpinang Timur Kota
Tanjungpinang

Penyusun TAPM : Saparillis

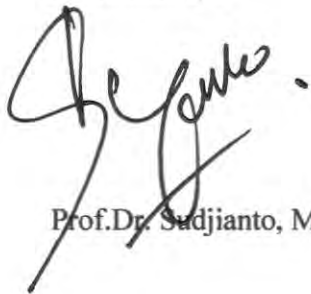
NIM : 014945928

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Sabtu, 11 desember 2010

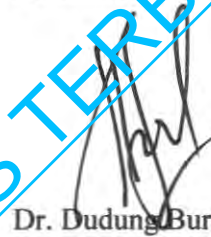
Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Sudjiyanto, M.Si

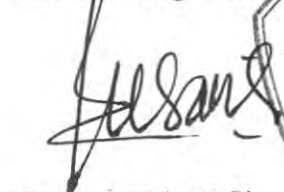
Pembimbing II



Dr. Dudung Burhanuddin, M.Pd

Mengetahui

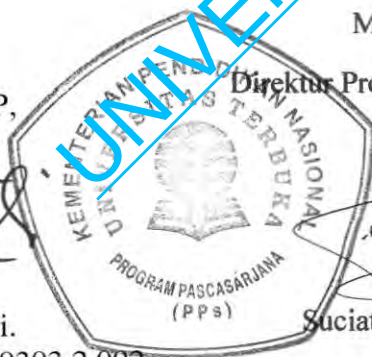
Ketua Bidang ISIP,



Dra. Susanti, M.Si.

NIP 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pasca Sarjana



Suciati, M. Sc, Ph.D

NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Saparillis
 NIM : 014945928
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul TAPM : Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas
 Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungpinang
 Timur Kota Tanjungpinang

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program
 Magister (TAPM) Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi
 Publik, Universitas terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 11 Desember 2010

Waktu : 16.00 – 18.00 Wib

Dan telah dinyatakan LULUS

Panitia penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji: Drs. Elfis Suanto, M.Si

Penguji Ahli : Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc.

Pembimbing I : Prof. Dr. Sudjianto, M.Si.

Pembimbing II : Dr. Dudung Burhanudin, M.Pd.

KATA PENGANTAR

Satu hal yang patut disyukuri bahwa atas berkah dan rahmat dari Allah SWT, penulisan tesis ini berjalan sesuai dengan tahapan dan jadwal yang telah ditentukan. Naskah yang disampaikan ini merupakan hasil akhir dari penelitian yang telah penulis lakukan.

Tesis ini berjudul Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai (pendidikan, pelatihan, dan keterampilan kerja) yang rendah atau minim menyebabkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan juga rendah.

Meskipun demikian sangat disadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan karena masih banyak kekurangan dan kekhilafan. Seyogianya masih banyak sumber pustaka yang dapat dijadikan bahan tulisan dan barangkali juga ada sumber pustaka yang terlupa untuk dicantumkan. Sehubungan dengan itu, mohon maaf atas keteledoran yang terjadi.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan, dukungan dan arahan yang telah diberikan kepada :

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed. Ph.D, selaku Rektor Universitas Terbuka
2. Suciati, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka,
3. Dra. Susanti, M.Si, selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
4. Prof. Dr. Sudjianto, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I,
5. Dr. Dudung Burhanuddin, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II,
6. Camat Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang,

7. Dosen, Tutor dan Staf program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka
8. Isteri dan anak tercinta yang selalu memberi dukungan dan motivasi,
9. Rekan-rekan Angkatan II Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, dan
10. Semua pihak yang membantu selama penelitian dan penyusunan tesis ini.

Kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memenuhi harapan semua pihak, terutama dapat menjadi bahan rujukan terhadap pemahaman kemampuan kerja dikaitkan dengan kualitas pelayanan publik.

Tanjungpinang, Desember 2010

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN TEORITIS	9
A. Kemampuan Kerja	9
B. Pelayanan Publik	18
C. Pemerintahan Daerah	29
D. Ringkasan kajian Teori	31
E. Definisi Konsep dan Variabel	32

BAB III. METODE PENELITIAN	38
A. Lokasi Penelitian	38
B. Jenis Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Jenis Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisa Data	42
BAB IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Daerah Penelitian	45
B. Kantor Camat Tanjungpinang Timur	51
C. Kemampuan Kerja	58
D. Kualitas Pelayanan Publik	75
E. Analisis Kemampuan Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik	108
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	118
A. Kesimpulan	116
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Keadaan pegawai kantor Camat Tanjungpinang Timur	6
Tabel 2.1 Variabel, Dimensi, Indikator, dan Kategorisasi	31
Tabel 3.1. Populasi dan Sampel Penelitian	39
Tabel 4.1 Klasifikasi Umur responden	77
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	78
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	79
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	81
Tabel 4.5. Prosedur Pelayanan	83
Tabel 4.6. Persyaratan Pelayanan	85
Tabel 4.7. Kejelasan Pelayanan	86
Tabel 4.8 Kedisiplinan Petugas Pelayanan	87
Tabel 4.9. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	89
Tabel 4.10. Kemampuan Petugas Pelayanan	91
Tabel 4.11. Kecepatan Pelayanan	94
Tabel 4.12. Keadilan Pelayanan	96
Tabel 4.13. Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	98
Tabel 4.14. Kewajaran Biaya Pelayanan	99
Tabel 4.15. Kepastian Biaya Pelayanan	101
Tabel 4.16. Ketepatan Jadwal Pelayanan	103
Tabel 4.17. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	105
Tabel 4.18. Keamanan Pelayanan	107

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecamatan adalah salah satu unsur pelaksana pemerintahan di daerah kabupaten/kota yang mempunyai peran strategis dalam pelayanan kepada masyarakat di Indonesia. Pemerintahan kecamatan dalam konsep otonomi daerah mempunyai peran yang sangat besar dan sentral dalam pembangunan di wilayahnya. Peran ini sangat jauh berbeda jika dibandingkan pada masa Orde Baru. Sejak era reformasi dan demokratisasi menggema di tanah air, konsepsi pembangunan dan pemerintahan yang sangat didambakan adalah otonomi daerah yang seluas-luasnya.

Pengertian kecamatan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah adalah kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Daerah. Kecamatan ini dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pemantapan pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan agar maju dan berkembang yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 agar serasi dan optimal, maka dalam penyelenggaraan tersebut diperlukan perencanaan atau desain program pemerintahan dan pembangunan oleh pemerintahan kecamatan yang menyeluruh dan terpadu. Hal ini semua ditujukan agar pemberian

pelayanan kepada anggota masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya dapat diberikan sebaik mungkin.

Seirama dengan tuntutan kemajuan pembangunan, khususnya pembangunan yang dilaksanakan di kecamatan dan mengingat bahwa fungsi perangkat kecamatan sebagai mata rantai dalam hubungan pembangunan kabupaten/kota, maka program pembangunan yang baik sangat berpengaruh dalam tata kehidupan masyarakat. Partisipasi masyarakat sangat diharapkan peran sertanya dalam penyelenggaraan pembangunan.

Kemampuan tugas dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan dari aparat pemerintah kecamatan mempunyai peranan penting dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Kemampuan tugas mempunyai kedudukan dan posisi yang strategis yaitu sebagai ujung tombak dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap anggota masyarakat. Kemampuan dalam menjalankan tugas tentu saja harus dimiliki oleh camat dan perangkatnya yang menjadi tulang punggung pemberi pelayanan publik.

Aparat pemerintahan kecamatan untuk mencapai suatu prestasi kerja, harus memiliki keterampilan, keahlian, dan pengetahuan yang cukup guna meningkatkan kemampuan kerja. Hal ini dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun non formal. Karena bekal pendidikan yang memadai sangat dibutuhkan oleh aparat pemerintahan kecamatan tersebut untuk menjalankan beban tugasnya dengan efektif dan efisien.

Semakin banyak keterampilan, keahlian dan pengetahuan yang diperoleh akan berakibat pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada

anggota masyarakat. Dalam kondisi yang demikian terdapat konsekuensi yang harus dihadapi yaitu mengikuti pelatihan secara intensif agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sehingga pelayanan public yang diberikan akan meningkat. Karena itulah dalam melaksanakan suatu tugas harus diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhitungkan karakteristik pegawai yang memberikan pelayanan, seperti; umur, jenis kelamin, status, masa kerja, pendidikan, dan latar belakang sosial.

Kecamatan sebagai organisasi pemerintah, berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Camat dan pegawai kecamatan yang bekerja di wilayah kecamatan tersebut mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat yang meminta bantuan. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memajukan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat di lingkungan wilayah kerjanya.

Seirama dengan tuntutan kemajuan pembangunan, khususnya pembangunan yang dilaksanakan di daerah dan mengingat bahwa fungsi perangkat pemerintahan sebagai mata rantai dalam hubungan pembangunan kota, maka kualitas pelayanan publik yang baik sangat berpengaruh dalam tata kehidupan masyarakat yang diharapkan peran sertanya dalam penyelenggaraan pembangunan itu sendiri. Dengan demikian perlu suatu penataan, pengaturan sekaligus pengembangan dari pegawai tersebut sehingga mempunyai kemampuan dalam meningkatkan pelayanan.

Pelayanan publik mutlak dilaksanakan oleh penyelenggara pemerintahan karena ada aturan perundang-undangan yang mengatur tentang hal tersebut. Aturan ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Pelaksanaan Administrasi Pembangunan Desa dan Kelurahan. Dengan adanya peraturan tersebut maka pegawai yang bekerja di kantor camat dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan tertib serta diperlukan hubungan kerja sama secara timbal balik dan terintegrasi sehingga tugas umum pemerintahan dapat diwujudkan.

Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawab serta keberhasilan atau kelancaran pelayanan publik berada di tangan camat beserta perangkatnya. Oleh karena itu aparat kecamatan harus mempunyai kemampuan, keterampilan, pengalaman dan pengetahuan tentang latar belakang pemerintahan dan pembangunan yang memadai. Adanya pengetahuan dan keterampilan ini akan meningkatkan kemampuan kerja sehingga tugas-tugas pelayanan masyarakat dapat ditingkatkan dan dikembangkan. Hal ini tentunya tidak terlepas dari keterpaduan antara camat dan aparat pemerintahan kecamatan itu sendiri.

Pengolahan data dan informasi merupakan salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh aparat pemerintahan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini disebabkan karena data dan informasi yang sumbernya dari masyarakat sangat penting sebagai bahan keterangan dan rujukan untuk dipergunakan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada anggota masyarakat. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh camat beserta perangkatnya,

sangat tergantung pada penyusunan, perencanaan dan pelaksanaan program yang bersumber pada kemampuan kerja. Oleh sebab itu peningkatan kemampuan kerja harus ditingkatkan sehingga diharapkan pelayanan publik dari kecamatan sebagai pelaksana pemerintahan bisa aktual, relevan dan obyektif.

Pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang dilaksanakan oleh camat dan seluruh pegawai. Semua urusan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat didaftar dan dikelola pada bagian administrasi. Setelah itu selanjutnya kepada pejabat di bagian pemerintahan dan pembangunan dan akhirnya sampai di meja Camat.

Pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat Tanjungpinang Timur ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang. Dalam peraturan walikota tersebut dimuat struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi serta tata kerja camat dan perangkatnya.

Susunan organisasi yang ada di kantor camat Tanjungpinang Timur terdiri dari; Camat, Sekretaris Camat, Sub Bagian Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan, Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian, Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

TABEL 1. 1
KEADAAN PEGAWAI KANTOR CAMAT TANJUNGPINANG TIMUR

NO.	JABATAN	JUMLAH
1.	Camat	1
2.	Sekretaris Camat	1
3.	Kepala Sub Bagian	2
4.	Kepala Seksi	3
5.	Staf	15
	J U M L A H	22

Sumber : Kantor Camat Tanjungpinang Timur, 2010

Kecamatan Tanjungpinang Timur mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam menyelenggarakan pemerintahan kota di kecamatan. Tata kerja Kecamatan Tanjungpinang Timur adalah :

- a. Camat, melaksanakan tugas bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah;
- b. Sekretaris Camat, menjalankan tugas berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat;
- c. Kepala Sub Bagian yang dalam menjalankan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Camat.

Tugas pokok dan fungsi yang harus dijalankan antara lain; pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, pengoordinasian penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan dan pembinaan

penyelenggaraan kelurahan, serta pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas kecamatan.

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan masyarakat yang diberikan antara lain; pelayanan umum dan kesejahteraan sosial; pelayanan data dan informasi kecamatan; pelayanan administrasi kependudukan, yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK); pelayanan administrasi umum lainnya, yaitu : IMB, SIUP, HO, dan surat pengantar sertifikasi tanah; pelaksanaan inventaris potensi data permasalahan sosial masyarakat; dan pengoordinasian kegiatan pelayanan dengan instansi terkait.

Kemampuan kerja aparat pemerintah dapat dilihat dari pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintahan kecamatan. Sehubungan dengan itu sangat menarik hati penulis untuk mengadakan penelitian pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.

B. Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang di atas, maka penulis menetengahkan rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kemampuan kerja pegawai kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui/mendeskripsikan kemampuan kerja pegawai kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.
2. Mengetahui/mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

- a. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik,
- b.. Sebagai masukan bagi peneliti lain yang akan mengembangkan penelitian ini lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis :

Sebagai masukan bagi Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang dalam upaya meningkatkan mutu dan kemampuan kerja sehingga kualitas pelayanan publik lebih optimal dilakukan.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

Kajian teoritis merupakan kajian terhadap teori-teori atau konsep-konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Kajian teoritis tersebut juga dibutuhkan guna menghindarkan terjadinya perbedaan penafsiran, pengertian dan pembatasan pengertian mengenai pengaruh kemampuan kerja terhadap pelayanan publik. Hal ini penting diketahui sebagai tinjauan pustaka dalam menganalisa pada bab-bab selanjutnya.

Permasalahan penelitian ini berkaitan dengan kemampuan kerja pegawai pemerintah terhadap pelayanan publik. Sehubungan dengan itu, maka dikemukakan konsep-konsep atau teori yang berhubungan dengan kemampuan kerja dan pelayanan publik serta pemerintahan daerah dari beberapa ahli. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauhmana prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan benar dapat dioperasionalkan dalam analisis penelitian ini nantinya.

A. Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan mempunyai peranan penting dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Kemampuan kerja mempunyai kedudukan dan posisi yang strategis yaitu sebagai ujung tombak dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap anggota masyarakat. Kemampuan kerja tentu saja harus dimiliki oleh camat dan perangkatnya yang menjadi tulang punggung pemberi pelayanan publik.

Kemampuan kerja dapat dicapai apabila memiliki keterampilan, keahlian, dan pengetahuan yang cukup terhadap apa yang dikerjakan. Kemampuan kerja dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun non formal. Pendidikan yang memadai sangat dibutuhkan untuk melaksanakan tugas dengan cara yang efektif dan efisien.

Kualitas dan kemampuan karyawan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja dan kemampuan fisik pekerja yang bersangkutan. Pendidikan memberikan pengetahuan bukan saja yang langsung dengan pelaksanaan tugas, akan tetapi juga landasan untuk memperkembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan semua sarana yang ada di sekitar kita untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi produktivitas kerja. (Simanjuntak, 1998:38).

Kemampuan menurut Anmadi (2003, 5-6) terdiri atas;

- 1) Kemampuan personal adalah kemampuan kepribadian. Dalam kemampuan ini pegawai diharapkan memiliki pengetahuan sehingga menunjukkan sikap, tingkah laku dan tindakan yang mencerminkan kepribadian, memiliki pandangan luas dan kepekaan terhadap berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat.
- 2) Kemampuan akademik adalah kemampuan untuk berkomunikasi secara ilmiah, baik lisan maupun tertulis, menguasai peralatan analisa, mampu berpikir logis, kritis, sistematis dan analitis, mempunyai kemampuan konsepsional untuk mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dihadapi serta mampu menawarkan alternatif pemecahannya.
- 3) Kemampuan profesional adalah kemampuan dalam bidang profesi pegawai yang bersangkutan. Dengan kemampuan ini para pegawai diharapkan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tinggi dalam bidang profesinya.

Kemampuan kerja sangat erat kaitannya dengan keahlian seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan ini akan menyangkut tentang kualitas

sumber daya manusia yang mengerjakannya. Tentu saja dalam hal ini kemampuan kerja sangat berhubungan dengan sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan dan keahlian yang memadai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan di segala bidang yang banyak tersedia di masyarakat. Kegiatan pengembangan sumber daya manusia akan memberikan sumbangan yang cukup besar melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang selanjutnya akan mempengaruhi peningkatan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat akibat meningkatnya pendapatan yang dicerminkan adanya peningkatan pendapatan individu sebagai pelaku ekonomi.

Sumber daya manusia (*human resources*) mengandung dua pengertian. *Pertama*, sumber daya manusia (SDM) mengandung pengertian usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal ini sumber daya manusia mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. *Kedua*, menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. (Simanjuntak, 1998:1) Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai nilai ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kedua pengertian sumber daya manusia tersebut mengandung (1) aspek kuantitas dalam arti jumlah penduduk yang mampu bekerja, dan (2) aspek kualitas dalam arti jasa kerja yang tersedia dan diberikan untuk produksi. Pendayagunaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa dipengaruhi oleh

jumlah dan kualitas sumber daya manusia tersebut serta faktor kondisi yang mempengaruhi pengembangan perekonomian yang kemudian mempengaruhi pendayagunaan sumber daya manusia tersebut.

Sehubungan dengan rumusan tersebut di atas, perencanaan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai suatu proses untuk merumuskan langkah-langkah pendayagunaan tenaga kerja (pegawai) secara optimal, efisien dan produktif guna mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Pendayagunaan tenaga kerja tersebut harus pula dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai termasuk keluarganya menuju tingkat penghidupan yang layak. Pendayagunaan pegawai dapat dioptimalkan apabila mereka mempunyai keterampilan dan keahlian di bidang kerja yang digelutinya.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dilakukan melalui jalur diantaranya pendidikan dan pelatihan serta pengembangan keterampilan di tempat kerja. Pelatihan merupakan jalur peningkatan kualitas sumber daya manusia yang lebih menekankan pembentukan dan pengembangan profesionalisme atau kompetensi.

Tenaga kerja yang terampil dan mempunyai keahlian sehingga mempunyai kemampuan kerja, dalam era globalisasi merupakan suatu syarat mutlak untuk dapat bersaing memasuki dunia kerja. Kualitas tenaga kerja yang tinggi serta didukung penguasaan ilmu dan teknologi, merupakan keunggulan komparatif dalam memasuki dunia kerja.

Menurut Situmorang (1996:1) kendala yang terjadi adalah tidak semua lowongan kerja dapat dimasuki oleh tenaga kerja. Hal ini disebabkan bermacam faktor, antara lain:

1. Kualitas keterampilan yang dimiliki sebagian pencari kerja dan etos kerjanya masih rendah;
2. Hasil lulusan pendidikan formal maupun non formal tidak sesuai dengan lowongan kerja yang tersedia;
3. Produktivitas tenaga kerja rendah.

Sehubungan dengan permintaan dunia kerja terhadap tenaga kerja yang terampil dan mempunyai kualitas kerja yang tinggi, maka peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya tenaga kerja dilakukan melalui berbagai jalur diantaranya melalui pendidikan, pelatihan dan pengembangan di tempat kerja.

Menurut Furtunato dalam Bambang (2003,23) kemampuan seseorang dapat dilihat dari pendidikan, latihan, pengalaman kerja mereka yang mempunyai pendidikan tinggi akan mempunyai pendidikan dan sikap yang baik. Sedangkan pendapat Handoko (1995,243) mengatakan “kemampuan kerja seseorang dapat diukur dari pendidikan, latihan dan pengalaman kerja.

Terdapat bidang kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan proses manajemen. Hersey dan Blanchard (1995:6) dalam Agus Dharma yaitu :

- 1) Kemampuan teknis (technical skill)

Kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training.

2) Kemampuan sosial (social/human skill)

Kemampuan dalam bekerja dengan dan melalui orang lain, yang mencakup pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif.

3) Kemampuan Konseptual (Conceptual Skill) kepemimpinan untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang gerak unit kerja masing-masing kedalam bidang operasi organisasi secara menyeluruh. Kemampuan ini memungkinkan seseorang bertindak selaras dengan tujuan dan kebutuhan kelompok sendiri.

Mengenai kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan dalam suatu organisasi dikemukakan oleh Nawawi (1994:67) bahwa: “kemampuan dan kemahiran kerja dapat ditempuh dengan menambah pengetahuan dan latihan-latihan bagi para personal. Hal ini dapat diperoleh melalui penataran, tugas belajar, latihan kerja dilingkungan sendiri atau dilingkungan lain di dalam ataupun di luar negeri”

Simanjuntak (1987:144) mengemukakan hal senada mengenai kemampuan. Menurutnya, untuk meningkatkan kemampuan seorang pegawai atau pekerja dapat dilakukan melalui pendidikan guna membentuk dan menambahkan pengetahuan dengan lebih cepat dan tepat. Latihan akan membentuk keterampilan”. Untuk mengukur kemampuan aparatur dalam pengembangan karir menurut Nasution (2000:154) dapat dilihat dari:” tingkat pendidikan, kemampuan menyelesaikan tugas, masa kerja, golongan kepemimpinan.

Pendidikan, latihan dan keterampilan dibutuhkan untuk melaksanakan kerja. Pendidikan yang diperoleh membantu menuju kearah kemajuan. Latihan dapat diartikan sebagai proses komunikasi yang terencana, yang menghasilkan perubahan-perubahan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang berkaitan dengan tujuan-tujuan yang sesuai dengan perilaku yang diharapkan. Dan pengalaman kerja merupakan status yang diberikan kepada seseorang yang telah berhasil bekerja selama kurun waktu tertentu. Masa kerja merupakan salah satu dengan perilaku dan persepsi individu.

Sehubungan dengan kemampuan kerja aparatur pemerintah, Nawawi (1994:67) mengemukakan bahwa peningkatan kemampuan kerja pegawai/aparatur diarahkan untuk:

1. Memungkinkan tenaga kerja yang tersedia dipergunakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
2. Menciptakan hubungan kerja yang menyenangkan dan produktif dalam rangka mencapai tujuan;
3. Meningkatkan perkembangan tenaga kerja sampai batas kemampuan maksimal masing-masing dan sesuai pula dengan perkembangan cara dan peralatan kerja yang terbaru dan terbaik.

Kemampuan kerja menurut Prihati (2006:21) dipengaruhi oleh ;

a. Pendidikan / Pengetahuan;

- 1) Kesempatan mengikuti pendidikan struktural;
- 2) Kesempatan melanjutkan studi; dan
- 3) Kesempatan mengikuti pendidikan keahlian khusus

b. Pengalaman / Latihan;

- 1) Terampil dalam bekerja
- 2) Sikap yang positif
- 3) Perubahan kemampuan pengetahuan

c. Keterampilan / Kemampuan kerja;

- 1). Macam pekerjaan;
- 2) Penggunaan sarana dan prasarana;
- 3) Kecekatan / Kecepatan;
- 4). Kecermatan;
- 5). Kemasyarakatan / Kepemimpinan;
- 6). Berprakarsa/ Inisiatif ;
- 7) Menganalisis program mana saja yang masih berguna dan mana saja yang di perlukan tetapi belum dilaksanakan;
- 8). Mengambil Keputusan;
- 9). Menghadapi keadaan darurat;
- 10). Kesabaran; dan
- 11). Sikap / Pembawaan.

Di sisi lain, kemampuan kerja juga menyangkut tentang tanggung jawab terhadap;

a. Atas orang-orang :

Bertanggung jawab kepada pimpinan dan masyarakat, baik itu kenyamanan selama mereka berada di kantor atau kepuasan mereka dalam lingkungan kantor.

b. Atas mesin / alat / bahan (fasilitas):

Bertanggung jawab atas mesin / alat/ bahan yang berada di kantor, baik itu kebersihannya atau keawetan barang / alat / bahan tersebut.

c. Atas uang :

Setiap pengeluaran dan pemasukan harus di catat ke dalam pembukuan dan di laporkan setiap bulan sekali.

d. Atas hubungan luar :

Bertanggung jawab terhadap pihak luar sebagai pengguna jasa pelayanan.

e. Atas penentuan policy :

Melaksanakan instruksional pimpinan yang lebih di atasnya.

Selanjutnya, kemampuan kerja juga dipengaruhi oleh kondisi kerja yang antara lain menyangkut:

a. Bahaya / kemungkinan celaka :

Bahaya atau kemungkinan celaka yang terjadi misalnya tergelincir dan jatuh maka akan menimbulkan cacat fisik.

b. Lingkungan kerja :

Ruangan kurang menyenangkan mempengaruhi kondisi kerja.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997:571) pelayanan adalah perihal atau cara melayani, sedangkan pelayan adalah orang yang melayani/membantu/pesuruh. Jadi pelayanan adalah pekerjaan membantu orang lain yang membutuhkan pertolongan. Sementara itu, pelayan adalah orang yang memberi atau membantu orang lain.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 (KEPMENPAN 81/93) menyatakan pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN dan BUMD. Pelayanan yang diberikan bisa dalam bentuk barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Boediono (2003:60) memberikan pengertian pelayanan itu adalah suatu proses bantuan kepada orang lain. Bantuan dilakukan dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal. Hal ini dimaksudkan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, pelayanan adalah cara seseorang memberikan/membantu/menyiapkan apa-apa yang diperlukan oleh orang yang memerlukan pelayanan. Sebagai suatu organisasi yang berfungsi memberikan pelayanan, agar dapat dikatakan sebagai suatu organisasi yang baik (*survive*) seharusnya mampu memberikan kepada masyarakat pelayanan yang terbaik yang dimilikinya atau sering kita kenal dengan istilah pelayanan prima. Karena itu,

peningkatan dan perbaikan serta perubahan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik harus mendapatkan perhatian yang serius. Jika hal ini tidak dilakukan maka akan ditinggalkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang prima pada suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk bantuan layanan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya. Berbicara mengenai pelayanan publik (*public service*) tidak hanya berhubungan dengan sarana dan prasarana melainkan yang lebih penting adalah unsur manusia yang memberikan pelayanan. Tuntutan terhadap pelayanan prima tidak hanya menyangkut kuantitas orang yang dilayani namun lebih penting adalah kualitas pelayanan tersebut, dan bagaimana mereka bekerja dalam memberikan pelayanan akan memberikan kontribusi bagi suatu organisasi yang lebih besar. Menurut Gibson (1996:21) prestasi individu memberikan kontribusi pada prestasi kerja kelompok yang seterusnya pada prestasi organisasi.

Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya. Berupa menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya dan memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik. Dengan demikian terlihat bahwa kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada perilaku atau kualitas manusianya, serta tingkat keterampilan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap individu yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Pelayanan sebagai suatu keterampilan juga berarti merupakan suatu keahlian, artinya para

petugas kesehatan harus pandai dalam menjalankan tugas-tugasnya dan mampu menggunakan setiap jenis peralatan sesuai dengan fungsinya, hal ini merupakan syarat mutlak untuk terciptanya pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

peningkatan kualitas daya manusia menjadi hal yang sangat penting pada era globalisasi, di mana persaingan bebas sudah tidak dapat dihindari lagi,. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengaruh globalisasi tersebut menuntut pelayanan masyarakat yang lebih berkualitas. Birokrasi pemerintah yang merupakan organisasi yang bekerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan oleh publik.

Pelayanan aparatur yang baik adalah pelayanan yang didasarkan atas kemampuan yang berdimensi teknis, dimensi konsep dan berdimensi manusia, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak memakan biaya yang besar dan waktu yang panjang, serta birokrasi yang tidak berbelit-belit sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan untuk kepentingan praktis dapat dirumuskan sebagai suatu proses kegiatan seseorang atau kelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin ke pihak lain yang memerlukan baik diminta atau tidak diminta. Definisi tentang pelayanan tersebut terdapat 5 (lima) hal penting, yaitu,

- 1) pihak yang melayani,
- 2) pihak yang dilayani,
- 3) bentuk atau jenis pelayanan yang diberikan,
- 4) bantuan secara optimal, dan

5) perlakuan dalam pelayanan.

Kriteria pelayanan yang baik (prima), menurut Gronroos (1990, dalam Sutopo (2000;11-12), adalah: 1) *Profesionalisme and Skill*, yaitu para pelanggan menyadari bahwa para petugas pelayanan perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional; 2) *Attitudes and behavior*, bahwa para pelanggan merasakan para petugas pelayanan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah; 3) *Accessibilitas and flexibility*, para pelanggan merasakan bahwa pemberi pelayanan lokasinya, waktu kegiatan, para pegawai, dan system operasionalnya dirancang dan beroperasi dengan baik sehingga mudah memiliki akses kepada pelayanan serta kesemuanya disiapkan agar sesuai dengan permintaan dan keinginan pelanggan; 4) *Reability and Trustworthiness*, para pelanggan mengetahui bahwa mereka mempercayai pemberi pelayanan, para petugas pelayanan akan menepati janji dan melakukan dengan sepenuh hati; 5) *Recovery*, para pelanggan menyadari bahwa apabila kesalahan dan terjadi hal-hal yang tidak diperhitungkan sebelumnya maka pihak pemberi pelayanan akan segera mengambil tindakan untuk mengatasi permasalahan; 6) *Reputation and Credibility*, para pelanggan percaya bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemberi pelayanan dapat dipercaya dan berusaha memiliki kinerja yang baik.

Menurut Gaspersz (1997), terdapat 7 dimensi atau atribut dalam pelayanan, yaitu; 1) *ketetapan waktu*, 2) *akurasi pelayanan*, 3) *kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan pelayanan*, 4) *tanggung jawab*, 5)

kemudahan mendapatkan pelayanan, 6) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan 7) atribut pendukung pelayanan lainnya.

Masalah yang berasal dari pihak pemberi pelayanan (dalam hal ini pemerintah), antara lain meliputi; kualitas dan sikap prilaku birokrasi pemerintah, system manajemen pemerintah (sentralisasi atau desentralisasi), regulasi, sarana dan prasarana pelayanan. Sedang masalah yang datang dari penerima pelayanan (masyarakat), antara lain: tuntutan yang berlebihan terhadap pelayanan pemerintah, tingkat intelektual masyarakat (pengetahuan, wawasan, dsb), sikap dan prilaku masyarakat, dan kesadaran masyarakat terhadap hukum. (Basuki; 2004).

Kerangka dasar bagi pengukuran tingkat pelayanan adalah berdasarkan sikap dan penilaian masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat sejauh mana yang bersangkutan sadar dan mengetahui mengenai pelayanan yang diperolehnya serta bagaimana kepentingan terhadap pelayanan tersebut. Dengan demikian sikap masyarakat itu yang berkenaan dengan aspek kognitifnya dapat diukur melalui tingkat kesadaran akan masalah, pengetahuannya akan masalah dan kepentingannya akan masalah.

Sementara itu dari sudut pandang yang lain, Hasan (1986 : 20) melihat terdapat 4 (empat) faktor sebagai akses pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut adalah :

- a. Kesadaran akan masalah.
- b. Kesadaran akan sumber yang diperlukan.
- c. Pengetahuan tentang bagaimana dan dimana mendapatkan sumber.

- d. Derajat kepercayaan diri sendiri dalam mendapatkan sumber yang diperlukan.

Hidayat (1986 : 7) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau kualitas pelayanan adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhinya berbagai persyaratan, *spesifikasi* dan harapan. Sementara itu, Millet (1954:400) memasukkan kriteria andalan dalam konsepnya mengenai pelayanan yang memuaskan (*satisfactory service*) bagi penyelenggaraan pelayanan publik, disebutkan bahwa, “*Satisfactory service can have meaning which fails to include such element as equity, timeliness, amplitude, continuity and productivity*”, (pelayanan yang memuaskan berarti pelayanan itu bersifat adil merata, tepat waktu, cukup, terus-menerus dan produktif).

Penyelenggaraan aktivitas dalam suatu organisasi umumnya bertujuan mencapai hasil yang efisien dan efektif. Dua hal ini merupakan persyaratan bagi *survive* tidaknya suatu organisasi . Namun demikian suatu organisasi publik yang melayani kepentingan umum juga harus tunduk pada nilai keadilan.

Menurut Moenir (1992 : 40) kriteria pelayanan yang baik adalah :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Kendala yang selama ini dirasakan dalam memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat adalah :

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode yang tidak memadai.
3. Pengorganisasian tugas yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur, penanganan tugas yang tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas, sehingga lupa mengerjakannya.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi guna memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang diembankan kepadanya, dan
6. Tidak tersedianya sarana yang memadai.

Upaya guna mengurangi kendala yang ditemui dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan mutu pelayanan, Moenir (1992:46) menyarankan adanya :

1. Faktor kesadaran, yakni menyangkut kesadaran petugas akan tugas dan tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan.
2. Faktor aturan, yakni suatu ketentuan yang mengatur proses pelayanan yang diselenggarakan. Dalam hal ini terdapat lima unsur yang terdiri dari :
 - a. Kewenangan,
 - b. Pengetahuan dan pengalaman,
 - c. Kemampuan bahasa,
 - d. Pemahaman oleh pelaksana, dan
 - e. Disiplin dalam pelaksanaan.

Sementara itu Sarwoto (1981:120) menyebutkan pelayanan yang efisien selain harus memenuhi persyaratan bahwa pelayanan tersebut dihasilkan dengan cara (tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja) yang efisien (termudah, paling ringan, tercepat, terhemat dan terpendek jaraknya) haruslah memenuhi persyaratan bahwa pelayanan itu merupakan pelayanan yang :

1. Berdaya hasil (*efektif*) yaitu bahwa pelayanan itu baik corak maupun kegunaannya benar- benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan.
2. Dapat dipertanggung jawabkan (*validity service*) yaitu bahwa pelayanan telah diolah atau disusun atas dasar data, fakta, angka ataupun ketentuan yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan.
3. Sehat (*sound service*) yaitu pelayanan disampaikan melalui hirarkhi dan tata hubungan yang telah ditetapkan dalam suasana komunikasi yang baik dan
4. Memuaskan (*satisfactory service*) yaitu bahwa pelayanan itu diberikan dengan cepat, tepat pada waktunya, rapi serta tanpa kesalahan teknis.

Selanjutnya bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan menurut Boediono (2003:68) harus mengandung sendi-sendi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu.

Kepuasan pelayanan hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani itu sendiri dan tingkat kepuasan yang diterima, tidak akan sama dalam diri setiap orang. Oleh karena itu, standar pelayanan harus dipantau berdasarkan persepsi

yang dirasakan penting oleh pelanggan bukan pelayanan yang dipersepsikan oleh pegawai yang memberikan pelayanan.

Sementara itu, kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Yazid (1999) dapat dilihat dari;

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat,
2. Cepat tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat,
3. Kepastian (*assurance*), yaitu kesopanan dan pengetahuan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan,
4. Empati (*Emphaty*), yaitu kepedulian atau kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan
5. Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

Menurut Murgantryd dalam Hasriati (2010; 30) kriteria yang biasa digunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. *Reliability*, merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
2. *Responsibility*, kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.
3. *Competence*, menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.

4. *Access*, berupa kemudahan kontak dengan lembaga penyedia jasa.
5. *Courtesy*, sikap sopan, ramah, menghargai orang lain, penuh pertimbangan, dan penuh persahabatan.
6. *Communication*, selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
7. *Credibility*, dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
8. *Security*, bebas dari resiko, bahaya, dan keragu-raguan.
9. *Understanding the customer*, berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.

Rumusan dari uraian di atas, pelayanan bisa didefinisikan sebagai ukuran tentang tingkat kepuasan layanan atau seberapa jauh terpenuhinya berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang meliputi :

1. Sifat pelayanan yang adil.

Maksudnya adalah setiap orang yang dilayani diperlakukan sama dan tidak ada keistimewaan pada orang lain dengan mendahulukan kepentingannya.

2. Pelayanan yang memuaskan.

Maksudnya adalah pelayanan yang diberikan efektif dan efisien sehingga orang yang dilayani merasa senang dan puas.

3. Materi pelayanan yang cukup

Maksudnya adalah alat-alat kelengkapan dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan memadai sehingga sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan tidak ada hambatan.

4. Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan petugas yang melayani bekerja sesuai dengan bidang kerjanya dan bertanggungjawab atas pekerjaannya dalam melayani tersebut.

Derajat pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dinyatakan oleh Menteri Penertiban Aparatur Negara (MenPAN) Republik Indonesia, terdiri atas;

- 1) Kesederhanaan prosedur pelayanan,
- 2) Kesesuaian persyaratan pelayanan,
- 3) Kejelasan petugas pelayanan,
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan,
- 5) Kejelasan wewenang & tanggungjawab petugas pelayanan,
- 6) Keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan,
- 7) Kecepatan pelayanan,
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan,
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas,

- 10) Kewajaran biaya pelayanan,
- 11) Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan,
- 12) Kepastian biaya pelayanan,
- 13) Kenyamanan lingkungan, dan
- 14) Keamanan pelayanan.

C. Pemerintahan Daerah

Pemerintah kecamatan yaitu pemerintahan di suatu daerah kabupaten/kota yang berhak mengatur rumah tangganya sendiri dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan di wilayah kerjanya. Pemerintahan kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan berpedoman pada Peraturan Daerah. Kecamatan ini dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Kecamatan selanjutnya dapat diartikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat didasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam Sistem Pemerintahan Nasional. Kecamatan ini berada di daerah kabupaten/kota.

Memantapkan pelaksanaan pemerintahan agar maju dan berkembang agar serasi dan optimal, maka dalam penyelenggaraan tersebut diperlukan pengaturan pembangunan oleh pemerintahan yang menyeluruh dan terpadu. Pengaturan pembangunan ini meliputi beberapa aspek, yaitu :

a. Aspek Administrasi Pemerintahan

Administrasi pemerintahan adalah administrasi yang menyangkut mengenai kegiatan pemerintahan yang meliputi camat beserta perangkatnya dengan mengikutsertakan masyarakat di dalam menyelenggarakan pembangunan.

b. Aspek Administrasi Pembangunan

Administrasi pembangunan adalah administrasi yang menyangkut penyelenggaraan, pelaporan, berbagai kegiatan yang meliputi : Bantuan pembangunan, perencanaan pembangunan, dan sebagainya. Jadi dalam penyelenggaraan pembangunan, pemberian sebuah penghargaan merupakan salah satu motivator dalam mendukung keberhasilan pembangunan.

c. Aspek Pembinaan Masyarakat

Administrasi Pembinaan Masyarakat adalah administrasi yang menyangkut penyelenggaraan dan pencatatan serta pelaporan berbagai kegiatan yang meliputi : pengarahannya terhadap organisasi kemasyarakatan yang ada, baik yang diselenggarakan oleh masyarakat itu sendiri (swadaya) maupun oleh instansi sektoral.

d. Aspek Manajemen dan Kepemimpinan

Aspek ini lebih terarah pada komunikasi langsung antara sekelompok orang yang menduduki suatu jabatan atau posisi baik formal maupun non formal yang bertujuan untuk membangkitkan semangat dan pemberian motivasi dalam hubungannya dengan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam mencapai tujuan yang diinginkan bersama.. Dengan kata lain bahwa aspek manajemen dan kepemimpinan kepribadian yang harus dimiliki oleh pemerintah kecamatan yang

dalam hal ini Camat beserta perangkatnya untuk menyelenggarakan pemerintahan sehingga kehidupan masyarakat dalam membina partisipasinya dapat terwujud.

D. Ringkasan Kajian Teori

Secara keseluruhan, kajian teoritis yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan atau pembahasan studi ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

TABEL 2.1
VARIABEL, DIMENSI, INDIKATOR DAN KATEGORISASI

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	KATEGORISASI
Kemampuan kerja	a. Pendidikan / Pengetahuan	1) Kesempatan mengikuti pendidikan struktural 2) Kesempatan melanjutkan studi 3) Kesempatan mengikuti pendidikan keahlian khusus	Wawancara informan
	b. Pengalaman Latihan	1) Terampil dalam bekerja 2) Sikap yang positif 3) Perubahan kemampuan pengetahuan	
	c. Keterampilan	1) Macam pekerjaan; 2) Penggunaan sarana dan prasarana; 3) Kecekatan / Kecepatan; 4) Kecermatan; 5) Kemasyarakatan / Kepemimpinan; 6) Berprakarsa/ Inisiatif ; 7) Menganalisis program kerja 8) Mengambil Keputusan; 9) Menghadapi keadaan darurat; 10) Kesabaran; dan 11) Sikap / Pembawaan.	
Pelayanan publik	a. administrasi pelayanan	1) Prosedur pelayanan 2) Persyaratan pelayanan 3) Kejelasan pelayanan	Sangat baik
	b. pelaksanaan	4) Kedisiplinan petugas	Baik

	pelayanan c. sikap pelayanan	pelayanan	Kurang baik
		5) Tanggung jawab petugas pelayanan	
		6) Kemampuan petugas pelayanan	Tidak baik
		7) Kecepatan Pelayanan	
		8) Keadilan mendapatkan pelayanan	Sangat baik = 79 – 100
		9) Kesopanan dan keramahan pelayanan	
		10) Kewajaran biaya pelayanan	Baik = 57 – 78
		11) Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	
		12) Kepastian biaya pelayanan	Kurang baik = 40 – 56
		13) Kenyamanan lingkungan	
		14) Keamanan pelayanan	Tidak baik = di bawah 40

Sumber : Analisis Penelitian, Juni 2010

E. Definisi Konsep dan Variabel

Dalam penelitian ini perlu dikemukakan kerangka pemikiran berupa konsep operasional penelitian. Hal ini dimaksudkan demi terarahnya penelitian yang akan dilakukan dalam menganalisis data primer dan sekunder nantinya.

Beberapa konsep operasional yang berhubungan dengan kemampuan kerja adalah;

a. Pendidikan / Pengetahuan

Indikator yang ingin dilihat adalah;

- 1) Kesempatan mengikuti pendidikan struktural
- 2) Kesempatan melanjutkan studi
- 3) Kesempatan mengikuti pendidikan keahlian khusus

b. Pengalaman / Latihan

Indikator yang ingin diketahui adalah;

- 1) Terampil dalam bekerja
- 2) Sikap yang positif
- 3) Perubahan kemampuan pengetahuan

c. Keterampilan

Indikator yang ingin diketahui adalah;

- 1) Macam pekerjaan;
- 2) Penggunaan sarana dan prasarana;
- 3) Kecekatan / Kecepatan;
- 4) Kecermatan;
- 5) Kemasyarakatan / Kepemimpinan;
- 6) Berprakarsa/ Inisiatif ;
- 7) Menganalisis program kerja
- 8) Mengambil Keputusan;
- 9) Menghadapi keadaan darurat;
- 10) Kesabaran; dan
- 11) Sikap / Pembawaan.

Konsep operasional yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

3. Kejelasan pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

12. Kepastian Jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau pun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Beberapa konsep operasional yang berhubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan publik adalah;

a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan

Yaitu pelayanan yang diberikan ketika menghadapi pelanggan, dimana kemudahan ini dapat dilihat dari :

1) Efisiennya waktu pengurusan kepentingan

Yaitu kemampuan dari setiap staf dalam memberikan pelayanan sehingga anggota masyarakat yang berurusan, kepentingannya cepat dilaksanakan dengan seefisien mungkin

2) Efektifnya waktu pengurusan kepentingan

Yaitu staf memberikan kemudahan dalam pengurusan kepentingan anggota masyarakat dengan seefektivitas mungkin yang dapat dilaksanakan

3) Profesional

Yaitu sikap yang dimiliki atau ditunjukkan oleh pegawai camat dalam memberikan kemudahan dalam pengurusan kepentingan anggota masyarakat.

b. Mendapatkan pelayanan yang wajar

Yaitu pelayanan yang diberikan dalam melayani anggota masyarakat dilakukan secara wajar, di mana sikap ini dapat dilihat dari :

- 1) Tidak ada unsur pilih kasih
- 2) Tidak ada pamrih.
- 3) Tidak mempersulit

c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.

Yaitu pelayanan yang diberikan kepada anggota masyarakat sama tanpa pilih kasih, di mana perlakuan dapat dilihat dari :

- 1) Tidak memandang latar belakang anggota masyarakat
- 2) Mendahulukan kepentingan yang lebih awal berurusan

d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Yaitu pelayanan yang diberikan dalam arti bahwa dalam melayani berpedoman kepada prinsip ketulusan, kejujuran, terus terang dalam menyajikan jasa pelayanan dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan mahasiswa pada urutan nomor satu, dimana perlakuan ini dapat dilihat dari :

- 1) Senantiasa memberikan pelayanan secara tulus
- 2) Memberikan pelayanan secara jujur
- 3) Sikap terus terang dalam memberikan pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III METODE PENELITIAN

Sehubungan dengan penelitian yang hendak penulis lakukan, terlebih dahulu diuraikan unsur-unsur yang merupakan bagian dari metode penelitian. Unsur-unsur tersebut terdiri dari atas.

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang yang terletak di Jalan DI Panjaitan Tanjungpinang. Pemilihan lokasi penelitian di kantor tersebut, berdasarkan atas pertimbangan bahwa kantor ini merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Pertimbangan lainnya adalah mengingat waktu, dana dan tenaga yang tidak banyak sehingga dipilih lokasi penelitian di daerah lingkungan kota dan tempat tinggal peneliti.

B. Jenis Penelitian

Penelitian yang hendak penulis lakukan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian seperti ini biasanya akan menggambarkan realitas yang terjadi pada suatu objek dan menuliskannya dalam bentuk data kuantitatif. Level data yang digunakan adalah skala ordinal yaitu; sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan realitas sosial di lapangan dan mengupayakan penggambaran data dan informasi yang diperoleh secara naratif. (Singarimbun dan Sofian Effendi, 1981:62).

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan jumlah orang dalam suatu tempat tertentu. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh staf dan pimpinan yang bekerja pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur dan anggota masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan di kantor camat. Populasi ini adalah Camat, Sekretaris Camat, Kepala Sub Bagian Program, Pendataan dan Pelaporan, Kepala Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian, Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Umum dan Kesejahteraan Sosial, dan Staf. Pimpinan dan staf kantor ini terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Kantor (Camat), 1 orang Sekretaris Camat, 2 orang Kasubbag, 3 orang Kasi, dan 15 orang staf. Informan dari penelitian ini ditetapkan 7 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel III.1. Populasi dari kantor Camat Tanjungpinang Timur ini diambil secara *purposive sampling*.

Melihat unsur-unsur satuan dari populasi yang ada tidak berimbang dan jumlahnya sedikit, penetapan jumlah informan yang diambil ditetapkan sendiri dengan pertimbangan bahwa semakin tidak seragam suatu populasi, maka hendaknya semakin besar jumlah sampel yang diambil (Montra dan Kastro; 1995;164).

Selain dari populasi yang berasal dari kantor camat, ada populasi lainnya yang dijadikan sampel dari penelitian ini, yaitu anggota masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerja kantor camat Tanjungpinang Timur. Anggota masyarakat yang bertempat tinggal di Kecamatan Tanjungpinang Timur

berjumlah 66.439 jiwa. Setiap bulannya berdasarkan data yang terdapat di Kantor Camat Tanjungpinang Timur, sekitar 600 orang mengurus kepentingannya di kantor camat. Sehubungan dengan banyaknya populasi, maka dalam penelitian ini diambil 60 orang responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling* berdasarkan anggota masyarakat yang datang mengurus kepentingannya di kantor camat Tanjungpinang Timur. Alasan bahwa pengambilan sampel satu hari sebanyak 5 orang yang sedang berurusan di kantor camat dari kegiatan penyebaran kuesioner selama 12 hari kerja.

TABEL 3.1
POPULASI DAN RESPONDEN

NO.	POPULASI/RESPONDEN	JUMLAH	SAMPEL	%
1.	Camat	1	1	100
2.	Sekretaris Camat	1	1	100
3.	Kasubbag	2	2	100
4.	Kepala Seksi	3	3	100
5	Staf	15	-	-
	J U M L A H	22	7	100
6.	Masyarakat	600	60	10

Sumber: Kantor Camat Tanjungpinang Timur, 2010.

Sebagaimana dikatakan oleh Montra dan Kastro dalam Singarimbun (1995;162) untuk dapat menggambarkan secara tetap sifat-sifat populasi yang heterogen, maka populasi yang bersangkutan harus dibagi dalam lapisan-lapisan (strata) yang seragam dan dari setiap lapisan dapat diambil 10% dari mereka.

D. Jenis Data

- a. Data Primer, yaitu data utama yang sangat diperlukan guna menjawab permasalahan penelitian. Data primer dikumpul dan diperoleh langsung dari organisasi atau individu. Data primer penelitian ini berasal dari Kepala Kantor Kecamatan, Sekretaris Camat, Kasubbag TU, Kasi, dan staf, Data primer yang dibutuhkan meliputi rencana pekerjaan yang akan dilaksanakan, pelaksanaan program kerja, kemampuan kerja pegawai, kualitas pelayanan publik, dan hal-hal lainnya yang menyangkut kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh pegawai yang bekerja pada kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur.
- b. Data Sekunder, yaitu data pendukung penelitian yang dikumpulkan dan diperoleh dari Dinas/Instansi dan dokumen.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, mengingat penelitian ini bersifat deskriptif analisis (kualitatif), maka penulis menggunakan teknik; kuesioner, observasi, dan wawancara.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat ukur untuk mengetahui keadaan responden. Bentuk butir-butir kuesioner disusun dalam pertanyaan yang dijawab oleh responden. Instrumen ini digunakan untuk melihat pelayanan publik. Selanjutnya instrumen yang disusun tersebut diuji validitasnya dan dihitung reliabilitasnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjamin kualitas instrumen dimaksud bila digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian. Angket ini ditujukan

pada masyarakat yang mengurus kepentingannya di kantor camat Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.

2. Observasi

Teknik observasi (pengamatan) dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap pelaksanaan kemampuan kerja dan pelayanan publik yang diberikan. Melalui observasi diharapkan akan didapat data yang lebih jelas guna mendukung penilaian tentang permasalahan penelitian.

3. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur terhadap Camat, Sekretaris Camat, Kasubbag dan Kasi (*key informan*). Adapun dengan wawancara diharapkan akan mendapatkan dan terkumpul data dan informasi berdasarkan pendapat, keyakinan dan pengetahuan dari seseorang yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif yaitu analisa terhadap data hasil penelitian di lapangan secara faktual dengan menampilkan tabel-tabel frekuensi tanggapan disertai penjelasan-penjelasan logis. Proses penganalisaan data dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Analisis Kemampuan Kerja

Bryson (1990) menyatakan bahwa untuk merespon secara efektif terhadap kemampuan kerja, organisasi publik harus memahami lingkungan internal dan eksternalnya, sehingga mereka dapat mengembangkan strategi yang efektif yang mengkaitkan kedua lingkungan tersebut.

Analisis lingkungan internal dilakukan terhadap :

- 1) Sumber daya yang dimiliki (input) meliputi : SDM; dana; sarana/fasilitas; struktur dan budaya organisasi.
- 2) Strategi yang sedang digunakan dalam mengelola input.
- 3) Kinerja (output) yang dicapai saat ini.

Sedangkan analisis lingkungan eksternal dilakukan melalui :

- 1) Pemantauan terhadap ragam kecenderungan dan kekuatan – kekuatan politik, sosial, teknologi, fisik dan pendidikan.
- 2) Mengamati stakeholders luar yang berpengaruh seperti client, customers, para pembuat kebijakan (Walikota).
- 3) Mengamati *competitor* dan *collaborators* yang ada.

2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan inti dari pelaksanaan pekerjaan, karena pelayanan publik merupakan pertanyaan mendasar yang harus ditemukan jawabannya dalam upaya mengujudkan mandat dan misi organisasi. Dalam mengidentifikasi pelayanan publik, studi ini menggunakan pendekatan langsung (*the direct approach*) dengan langkah – langkah sebagai berikut :

- 1) Mempelajari mandat dan misi ;

- 2) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan; peluang dan ancaman ;
- 3) Mengidentifikasi isu – isu strategis nya dengan cara :
 - Menginventarisir isu – isu ;
 - Mengkaji faktor – faktor apa (mandat, misi, pengaruh lingkungan eksternal dan internal) yang membuat isu tersebut dapat di katagorikan strategis;

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Daerah Penelitian

Pelaksanaan pembangunan di kecamatan mempunyai peranan penting dalam rangka penyelenggaraan pembangunan secara menyeluruh dalam system Pemerintahan Indonesia. Ia mempunyai kedudukan dan posisi yang strategis yaitu sebagai ujung tombak pelaksanaan pembangunan yang dilakukan pada suatu kota. Pelaksanaan pembangunan di kecamatan tentu saja harus dilakukan oleh camat dan perangkatnya yang menjadi tulang punggung pemerintahan.

Sebagai organisasi pemerintah terendah dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri, maka pemerintah kecamatan dan anggota masyarakat yang berada dalam wilayah kecamatan tersebut ikut serta dalam setiap perubahan yang terjadi termasuk dalam memajukan pembangunan dan kesejahteraan di lingkungan tempat tinggalnya.

Seirama dengan tuntutan kemajuan pembangunan, khususnya pembangunan yang dilaksanakan di kecamatan dan mengingat bahwa fungsi perangkat kecamatan sebagai mata rantai dalam hubungan pembangunan kota, maka pembinaan di kecamatan yang baik sangat berpengaruh dalam tata kehidupan masyarakat yang diharapkan peran sertanya dalam penyelenggaraan pembangunan di kecamatan itu sendiri. Dengan demikian perlu suatu penataan, pengaturan sekaligus pengembangan dari sistem pemerintahan, salah satunya adalah pelaksanaan administrasi pemerintahan.

Pelaksanaan pemerintahan di kecamatan mutlak dilaksanakan oleh penyelenggara pemerintahan di kecamatan karena ada aturan yang mengatur tentang hal tersebut. Aturan ini tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang. Dengan adanya peraturan tersebut maka dituntut pelaksanaan yang baik dan tertib serta diperlukan hubungan kerja sama secara timbal balik dan terintegrasi sehingga tugas umum pemerintahan di kecamatan dapat diwujudkan.

1. Letak dan Keadaan Alam

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Adapun batas-batas kecamatan Tanjungpinang Timur adalah; sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Tanjungpinang Kota dan kecamatan Teluk Bintan Kabupaten Bintan, sebelah Selatan dengan kecamatan Bukit Bestari dan kecamatan Bintan Timur Kabupaten Bintan, sebelah Barat berbatasan dengan kecamatan Tanjungpinang Barat dan sebelah Timur berbatasan dengan kecamatan Bintan Timur Kabupaten Bintan.

Wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur, pada umumnya sama dengan daerah di kota Tanjungpinang lainnya, yaitu mempunyai iklim tropis basah dengan curah hujan rata-rata pertahun sebesar 2.214 milimeter. Curah hujan tertinggi pada umumnya sama dengan daerah di bulan Desember dan terendah pada bulan Agustus. Temperatur udara rata-rata terendah 17 o C dan tertinggi 27 o C, dengan kelembaban udara lebih kurang 85%. Sedangkan ketinggian rata-rata dari permukaan laut berkisar 50 meter. Daerah ini mengenal dua musim yaitu musim kemarau yang terjadi antara bulan Februari sampai dengan bulan Agustus dan musim hujan antara bulan September sampai dengan bulan Januari.

Di wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur terdapat 5 (lima) kelurahan, yaitu; Kelurahan Tanjungpinang Timur, Kelurahan Kota Piring, Kelurahan Air Raja, Kelurahan Batu Sembilan, dan Kelurahan Pinang Kencana. Ditinjau dari sudut topografi, wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur terletak pada dataran rendah, tanahnya berawa-rawa, dan hutan bakau. Keadaan tanah yang demikian kurang baik untuk pertanian karena merupakan tanah pedolik kuning merah yang tidak subur.

Wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur mudah dijangkau baik oleh kendaraan roda dua maupun roda empat. Kemudahan ini disebabkan oleh kondisi jalan yang cukup baik dan sarana angkutan umum cukup banyak melintasi daerah ini. Ada beberapa jenis angkutan umum yang dikenal oleh masyarakat setempat atau masyarakat Tanjungpinang pada umumnya. Untuk jenis kendaraan roda empat terdiri atas oplet dan taksi, sedangkan untuk kendaraan roda dua dikenal dengan istilah “ojek” yang umumnya dapat mengantarkan penumpang sampai ke depan rumah. Demikian pula halnya dengan perhubungan ke luar daerah Tanjungpinang Timur, berjalan lancar karena dapat dilalui dengan perhubungan darat dan laut. Kondisi perhubungan ini baik mengingat sarana dan prasarana yang dibutuhkan sudah tersedia. Lancarnya perhubungan ini membuat mobilitas sosial anggota masyarakat cukup tinggi.

Pola pemukiman penduduk umumnya dengan rumah-rumah didirikan sepanjang ruas jalan saling berhadapan. Di samping itu, penduduk yang bertempat tinggal di pinggir pantai mendirikan atau membangun rumah berjejer di sepanjang garis pantai. Sesuai dengan keadaan geografis dan kemampuan ekonomi

penduduk, maka bentuk rumah di wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur cukup bervariasi. Ada bentuk rumah yang sudah permanent, semi permanen dan ada pula yang masih non permanen. Rumah-rumah yang berbentuk non permanen, umumnya adalah rumah panggung yang dibangun di sepanjang garis pantai yang terdapat di pinggir laut.

Sumber air yang dipergunakan penduduk untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari seperti minum, mandi dan cuci adalah dari air ledeng (PDAM), sumur, air hujan yang ditampung dengan bak maupun ember. Untuk sumber penerangan di rumah-rumah sudah terdapat listrik PLN.

2. Kependudukan

Jumlah penduduk Tanjungpinang Timur mencapai 66.439 jiwa atau 18.018 KK. Berdasarkan monografi kecamatan Tanjungpinang Timur tahun 2009, penduduk laki-laki sebanyak 34.174 jiwa dan perempuan sebanyak 32.265 jiwa. Dari uraian tersebut jumlah penduduk laki-laki lebih banyak jika dibandingkan dari jumlah penduduk perempuan.

Relatif rendahnya jumlah rata-rata penduduk per KK (4 jiwa) menunjukkan bahwa struktur keluarga anggota masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan Tanjungpinang Timur menjurus pada keluarga kecil, yang terdiri dari ayah, ibu dan anak yang rata-rata mempunyai 2 orang anak per kepala keluarga. Jumlah jiwa per KK yang relatif rendah ini, salah satu factor penyebabnya adalah program Keluarga Berencana (KB) telah dilaksanakan oleh sebagian besar penduduk pasangan usia subur sehingga dapat memperkecil angka kelahiran. Faktor lainnya yang menyebabkan jumlah jiwa per KK rendah

berdasarkan informasi adalah cukup banyaknya rumah tangga baru di wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur sehingga pada keluarga-keluarga ini baru terdapat satu atau dua anak. Keluarga-keluarga seperti ini banyak terdapat di komplek-komplek perumahan. Sebab yang lainnya adalah banyaknya kaum pendatang ke wilayah ini yang pada umumnya mencari kerja sementara keluarganya masih tinggal di kampung.

Komposisi penduduk berdasarkan suku bangsa di wilayah Tanjungpinang Timur tidak tergambarkan dengan jelas, karena tidak ada data yang akurat di kantor kecamatan Tanjungpinang Timur. Namun berdasarkan informasi petugas di kantor tersebut, sebagian besar penduduk kecamatan Tanjungpinang Timur adalah orang-orang Melayu (suku bangsa asli). Sedangkan sebagian lainnya adalah penduduk pendatang, dari suku bangsa Minang, Cina, Jawa, Bugis, Batak, Banjar dan suku bangsa lainnya. Banyaknya suku bangsa pendatang disebabkan karena daerah ini baru berkembang dan penerimaan yang baik dari penduduk asli tempatan.

3. Sosial Budaya

Kecamatan Tanjungpinang Timur yang terletak di pusat kota menyebabkan mobiltas penduduknya cukup tinggi. Hal tersebut dikarenakan pertumbuhan dan perkembangan kota yang cukup pesat. Dari pengembangan wilayah penduduk ini membawa konsekuensi perlunya penataan lingkungan dan kehidupan ekonomi dan social budaya warga masyarakatnya agar tercipta kehidupan yang baik, aman, tentram dan sejahtera.

Kehidupan sosial budaya anggota masyarakat kecamatan Tanjungpinang Timur yang terdiri dari berbagai suku bangsa pada saat ini diatur oleh lembaga-lembaga pemerintahan dan pranata-pranata sosial lainnya yang menuju kearah pembauran masyarakat modern. Pranata-pranata sosial itu berupa kelompok-kelompok sosial kemasyarakatan, organisasi sosial dan system pelapisan sosial, lembaga-lembaga dan pranata-pranata sosial ini mempersatukan semua anggota masyarakat yang terdiri atas berbagai suku bangsa untuk hidup dalam suatu keteraturan dan kebersamaan.

Umumnya anggota masyarakat kecamatan Tanjungpinang Timur beragama Islam. Ajaran agama yang sama (Islam) telah menjadikan mereka akrab satu sama lain karena ajaran agama ini mengajarkan manusia hidup bersaudara. Dalam melaksanakan ibadah agama mereka menjalankannya secara bersama-sama tanpa memandang asal-usul dan status sosial. Di samping agama Islam, ajaran agama lain seperti Hindu, Budha dan Kristen juga dilaksanakan oleh penganut agama tersebut. Pada dasarnya kerukunan antarumat beragama diantara anggota masyarakat terjalin dengan baik.

Kegiatan kemasyarakatan sehubungan dengan masalah sosial budaya dilakukan oleh anggota masyarakat dengan cara bergotong royong bersama. Sistem gotong royong sebagai salah satu tradisi budaya masih tetap terpelihara dengan baik. Musyawarah mufakat dalam mengambil keputusan untuk kepentingan bersama juga terlihat pada saat diadakan pertemuan antarwarga di lingkungan RT, RW, bahkan kelurahan. Kegiatan organisasi sosial juga berjalan dengan baik dan dinamis karena menerapkan azas kepentingan bersama.

Anggota masyarakat di kecamatan Tanjungpinang Timur terdiri atas berbagai suku bangsa. Dalam berinteraksi dengan penduduk suku bangsa lain, mereka mengacu pada kebudayaan nasional dan budaya umum lokal yang berlaku. Pada acara-acara tertentu misalnya perayaan hari kemerdekaan Republik Indonesia, mereka berpartisipasi dengan mengetengahkan atau menampilkan kesenian tradisionalnya untuk dinikmati oleh anggota masyarakat lain.

B. Lokasi Penelitian (Kantor Camat Tanjungpinang Timur)

1. Susunan Organisasi

Susunan organisasi Kecamatan Tanjungpinang Timur ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang. Susunan organisasi tersebut terdiri atas;

- a. Camat; selaku perangkat daerah yang membantu tugas dan fungsi walikota di daerah kecamatan
- b. Sekretariat Kecamatan, membawahkan :
 - 1) Sub Bagian Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan
 - 2) Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian
- c. Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- d. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat;
- e. Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial;
- f. Staf; dan
- g. Kelompok jabatan fungsional

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Kecamatan Tanjungpinang Timur mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam menyelenggarakan pemerintahan kota di kecamatan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, kecamatan Tanjungpinang Timur menjalankan fungsi;

- a. Penyelenggaraan kewenangan Walikota atas dasar pelimpahan tugas;
- b. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Pengoordinasian penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- e. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- g. Pembinaan penyelenggaraan kelurahan;
- h. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas Camat dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan kelurahan; dan
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi;

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;

- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan kelurahan; dan
- h. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang diatur lebih lanjut oleh Walikota.

Sekretariat Kecamatan Tanjungpinang Timur mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang kesekretariatan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Sekretariat Kecamatan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana program kegiatan kecamatan;
- b. Pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan kecamatan;
- c. Pengoordinasian penyusunan rencana, program, evaluasi dan pelaporan kegiatan kecamatan;
- d. Pengoordinasian penyelenggaraan tugas seksi;
- e. Pengoordinasian kegiatan kecamatan dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kecamatan;

- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, pelaporan dan pengendalian administratif kegiatan kesekretariatan kecamatan; dan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Sub Bagian Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan mempunyai tugas membantu Sekretaris Kecamatan dalam menyusun program kerja kecamatan dan membantu Sekretaris Kecamatan dalam menyiapkan data-data dan membuat laporan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, fungsi yang dijalankan:

- a. Penyusunan rencana dan program kecamatan;
- b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi meliputi penyiapan bahan penyusunan rencana program, koordinasi penyusunan program kecamatan;
- c. Pelaksanaan pengendalian program meliputi kegiatan penyiapan bahan menyusun rencana kegiatan kecamatan, koordinasi penyusunan dan pengendalian program, serta penyusunan laporan akuntabilitas kinerja kecamatan, dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian mempunyai tugas membantu Sekretaris Kecamatan dalam menyelenggarakan urusan umum yang meliputi ketatausahaan, perlengkapan dan rumah tangga serta membantu Sekretaris Kecamatan dalam mengelola administrasi keuangan dan kepegawaian. Fungsi yang dijalankan adalah:

- a. Penyusunan rencana dan program di bidang umum, pengelolaan keuangan dan kepegawaian;

- b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah dinas, pengelolaan perlengkapan dan administrasi perjalanan dinas;
- c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan penyiapan bahan penhusulan rencana mutasi, cuti, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai;
- d. Pelaporan dan evaluasi di bidang administrasi umum, keuangan dan kepegawaian; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan umum, membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, menyelenggarakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum, dan menyelenggarakan pembinaan ideologi negara dan politik dalam negeri. Fungsinya adalah:

- a. Penyusunan data dan materi bahan di bidang tata pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum;
- b. Pembinaan Rukun Warga dan Rukun Tetangga;
- c. Pembinaan ketentraman dan ketertiban;
- d. Pembinaan administrasi pemerintahan kecamatan;
- e. Pembinaan potensi perlindungan masyarakat;
- f. Pelayanan administrasi pertanahan;
- g. Pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan gangguan keamanan;

- h. Pengoordinasian kegiatan tata pemerintahan, ketentramandan ketertiban dengan instansi terkait;
- i. Pelaporan dan evaluasi di bidang tata pemerintahan, ketentraman dan ketertiban; dan
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomian dan industri serta menyelenggarakan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan lingkungan hidup. Fungsi yang dijalankan adalah:

- a. Penyusunan data dan materi di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
- b. Penginventarisasian dan fasilitasi masalah pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
- c. Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di tingkat kecamatan dan kelurahan;
- d. Pengoordinasian dan fasilitasi kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Masyarakat mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pelayanan masyarakat secara umum serta menyelenggarakan kegiatan pembinaan di bidang sosial, keagamaan, pendidikan, kebudayaan, dan kesejahteraan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut, fungsi yang dilakukan adalah :

- a. Penyusunan data dan materi bidang pelayanan umum dan kesejahteraan sosial;
- b. Pelayanan data dan informasi kecamatan;
- c. Pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelayanan administrasi umum lainnya
- e. Pelaksanaan inventaris potensi data permasalahan sosial masyarakat;
- f. Pengoordinasian kegiatan pelayanan dengan instansi terkait;
- g. Pelaporan pelaksanaan di bidang pelayanan;
- h. Pelaporan pelaksanaan pembangunan di bidang kesejahteraan sosial; dan
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

3. Tata Kerja

Tata kerja Kecamatan Tanjungpinang Timur ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang. Tata kerja Kecamatan Tanjungpinang Timur adalah :

- d. Kecamatan dipimpin oleh Camat untuk melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah;
- e. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris Camat dan dalam menjalankan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat;
- f. Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub bagian yang dalam menjalankan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Camat;

- g. Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi, dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat;
- h. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya setiap unit kerja wajib memperhatikan, melaksanakan, dan menerapkan prinsip organisasi dan manajemen, koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas publik;
- i. Setiap unit kerja wajib mentaati peraturan perundangan-undangan yang berlaku secara hirarki, prosedur dan tata kerja yang ditetapkan; dan
- j. Setiap unsur pimpinan bertanggungjawab melakukan pembinaan, pendayagunaan dan pengawasan terhadap pegawai, keuangan, perlengkapan, organisasi dan tata laksana di lingkungan kerjanya masing-masing serta senantiasa berusaha meningkatkan prestasi kerja dan menjamin kelancaran, keberhasilan, kebersihan dan tertib penyelenggaraan wewenang, tugas, kewajiban dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Kemampuan Kerja

Pada bagian ini disajikan hasil analisis pendapat informan ketika menjawab setiap pertanyaan yang berkaitan dengan berbagai aspek yang berkaitan dengan kemampuan kerja. Untuk memberikan dukungan terhadap pembahasan atau hasil analisis, maka disajikan deskripsi atau gambaran tentang berbagai data dan fakta yang telah diberikan informan penelitian.

1. Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat menunjang dalam aktivitas yang dilakukan khususnya bagi individu yang bekerja dalam lapangan pelayanan masyarakat. Melalui pendidikan di dalamnya mencakup semua hal tentang pengetahuan baik yang diperoleh dengan diajarkan maupun tidak diajarkan secara resmi.

Menurut Nismawati Tarigan, dkk (1992/1993:59) pendidikan adalah suatu proses pembelajaran yang panjang dan memerlukan banyak waktu. Melalui pendidikan, baik secara formal maupun informal setiap individu membentuk kepribadiannya yang nantinya akan ditampilkan dalam hubungan interaksinya di tengah kehidupan masyarakat. Pada hakekatnya setiap individu akan memainkan peranan sebagai warga masyarakat. Dalam pada itu maka setiap individu perlu melengkapi dirinya dengan sikap dan kepribadian yang sesuai dengan nilai dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat agar ia dapat diterima dalam lingkungannya.

Pendidikan mempunyai arti penting bagi kehidupan dan merupakan sesuatu yang esensial bagi manusia. Melalui pendidikan manusia bisa belajar menghadapi tantangan pekerjaan demi mempertahankan keberlangsungan eksistensinya.

Hubungan masyarakat dan pendidikan sangat bersifat kooperatif. Dimana masyarakat maju karena pendidikan dan pendidikan yang maju hanya akan ditemukan dalam masyarakat yang maju pula. Pendidikan merupakan syarat mutlak untuk mencapai kemajuan masyarakat. Dengan meningkatkan mutu dan

kualitas pendidikan yang dituangkan dalam bentuk pendidikan formal dan non formal.

Pendidikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga berbudi pekerti luhur, mandiri, cerdas, terampil, kreatif, beretos kerja dan bertanggung jawab serta produktif dalam melakukan pekerjaan yang bermanfaat buat kemanusiaan. Pendidikan dapat menumbuhkan rasa percaya diri dan menumbuhkan sikap dan perilaku yang kreatif, inovatif dan berkeinginan untuk maju.

Pendidikan melalui belajar merupakan suatu proses dari perkembangan hidup manusia sehingga dapat melakukan perubahan-perubahan kualitatif individu sehingga tingkah lakunya berkembang. Semua aktivitas dan prestasi hidup tidak lain adalah hasil belajar. Belajar bukan sekedar menambah ilmu pengetahuan melainkan juga untuk menambah wawasan sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan.

Pendidikan dapat dipelajari secara aktif dan interaktif dengan menggunakan berbagai bentuk perbuatan untuk mencapai suatu tujuan. Seseorang belajar tergantung pada kebutuhan dan motivasinya. Kebutuhan dan motivasi seseorang akan menjelma menjadi tujuan untuk dapat menyelesaikan sesuatu pekerjaan yang dilakukannya.

Masalah pendidikan merupakan salah satu prioritas yang diberikan oleh pimpinan terhadap bawahannya. Pimpinan mempunyai kewajiban untuk memberikan pendidikan kepada bawahannya agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Pemberian pendidikan keterampilan merupakan salah satu

bagian yang sangat vital dan fundamental untuk mendukung upaya pembangunan. Pembangunan pendidikan merupakan dasar bagi pembangunan lainnya mengingat secara hakiki upaya pembangunan pendidikan adalah membangun potensi manusia sehingga meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang kelak dapat dipraktekkan dalam memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat.

Korelasi positif antara tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang dengan kemampuan kerja. Suatu lembaga apabila stafnya banyak yang berpendidikan tinggi maka kemampuan kerja mereka akan baik atau tinggi. Sebaliknya apabila banyak diantara mereka yang berpendidikan rendah, kemampuan kerjanya mungkin saja tidak sebaik yang berpendidikan tinggi.

Upaya untuk meningkatkan kemampuan kerja salah satunya adalah mengikuti pendidikan struktural. Pendidikan struktural yang pernah diikuti yaitu; Administrasi Umum (ADUM), ADUMLA, Adum Pim 3, dan Latihan Pra Jabatan (LPJ). Pendidikan struktural ADUM telah diikuti oleh 3 orang yaitu Camat, Kasubbag Keuangan Umum dan Kepegawaian, dan Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial.

Pendidikan struktural ADUMLA pernah diikuti oleh Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial, Adum Pim 3 diikuti oleh Camat/Sekcam dan LPJ diikuti oleh 23 orang. LPJ pada dasarnya adalah pendidikan yang harus diikuti oleh semua pegawai yang pada saat itu masih berstatus CPNS.

Pendidikan struktural yang diikuti pada dasarnya berfungsi untuk meningkatkan pengetahuan dalam menyelesaikan pekerjaan. Selanjutnya fungsi pendidikan struktural ini selain untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan,

juga untuk meningkatkan keterampilan sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kemampuan kerja. Pendidikan struktural tidak hanya untuk memenuhi keperluan praktis dalam bidang kerja melainkan juga mengemban fungsi lain karena mewujudkan identitas, keyakinan dan meningkatkan pengetahuan sesuai dengan latar belakang pendidikan.

Kesempatan melanjutkan studi diberikan pemerintah kota Tanjungpinang. Kesempatan ini terbuka untuk semua pegawai negeri sipil yang ada di kota Tanjungpinang. Namun karena berbagai keterbatasan yang dihadapi oleh pemerintah kota, maka kesempatan itu tidak diperoleh semua pegawai. Pegawai yang berprestasi dan mempunyai kinerja yang baik merupakan prioritas pertama yang diberikan kesempatan untuk melanjutkan studi.

Mengingat terbatasnya kesempatan yang diberikan oleh pemerintah kota, upaya untuk melanjutkan studi diharapkan muncul dari dalam diri sendiri untuk pengembangan karir masing-masing pegawai. Beberapa orang pegawai yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berupaya untuk melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi yang ada di kota Tanjungpinang.

Menurut camat Tanjungpinang Timur (informan) pernah ditawarkan untuk melanjutkan studi oleh pemerintah kota Tanjungpinang. Kesempatan yang diberikan tidak diambil mengingat kesibukan pekerjaan, kekurangan waktu untuk mengikuti pelajaran, dan faktor usia yang tidak muda lagi.

Mengingat terbatasnya kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, pemerintah kota Tanjungpinang berinisiatif mencari solusi lain yaitu dengan memberi kesempatan mengikuti pendidikan keahlian

husus. Kesempatan ini terbuka bagi pejabat struktural untuk pengembangan karir dan menambah keterampilan kerja.

Pendidikan keahlian khusus yang diberikan pada dasarnya disesuaikan dengan bidang kerja. Pendidikan keahlian khusus ini mendukung pekerjaan yang dikerjakan. Unsur-unsur yang dipelajari dikaitkan dalam upaya memecahkan persoalan yang berhubungan dengan pekerjaan yang harus dilaksanakan.

Seorang informan menyatakan bahwa memang ada kesempatan diberikan oleh pemerintah kota Tanjungpinang untuk mengikuti pendidikan keahlian khusus, namun kesempatan tersebut tidak diberikan kepada semua pegawai. Hal ini dikarenakan terbatasnya anggaran pendidikan sementara pegawai banyak yang ingin melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa orang informan, diperoleh gambaran bahwa pendidikan pimpinan dan pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur sudah cukup memadai untuk menyelesaikan pekerjaan yang harus dikerjakan. Memang dibutuhkan peningkatan upaya pendidikan struktural lainnya yang seharusnya dapat diikuti oleh semua pegawai. Namun karena ada beberapa kendala seperti keterbatasan kemampuan finansial dari pemerintah kota Tanjungpinang, maka hanya beberapa pegawai tertentu baru yang mendapatkan kesempatan untuk menambah pengetahuan melalui pendidikan keahlian kerja.

Berikut ini petikan hasil wawancara dengan camat Tanjungpinang Timur (Senen, 7 Juni 2010, jam 09.35 WIB) sehubungan dengan pendidikan :

“ Dirasakan bahwa pendidikan struktural yang diikuti telah mulai terasa manfaatnya ketika membuat perencanaan kerja, pelaksanaan pekerjaan tersebut dan menyelesaikan pekerjaan. Walaupun pendidikan yang diterima belum sepenuhnya dapat meningkatkan kemampuan kerja, namun dampak dari pendidikan yang pernah diikuti dapat meminimalisir kekurangan atau hambatan yang dialami ketika menyelesaikan pekerjaan”

2. Latihan

Pendidikan struktural dan keahlian khusus telah diikuti oleh pimpinan dan beberapa orang pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur. Pendidikan tersebut tidak akan dapat dioptimalkan tanpa adanya pelatihan atau kursus-kursus keahlian yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan. Sehubungan dengan itu, dalam pembahasan kemampuan kerja ini juga diungkapkan pelatihan atau kursus keahlian yang diikuti oleh pimpinan dan pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja sehingga kualitas pelayanan publik yang dilakukan dapat dikerjakan lebih terarah dan optimal dilaksanakan.

Pelatihan pada dasarnya berbeda dengan proses pendidikan. Pelatihan tujuannya agar dapat melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik. Semakin banyak pelatihan yang berkaitan dengan bidang kerja dimengerti (*to know*) dan dipahami (*to understand*) maka semakin banyak pilihan yang dapat diambil ketika mengambil keputusan. Dengan demikian pelatihan sangat efisien dan efektif dalam mengatur kedudukan dan peranan seseorang dalam struktur organisasi lembaga kerjanya.

Adanya kondisi yang menunjukkan lemahnya kualitas pelayanan disebabkan karena ketidakjelasan strategi dalam mengembangkan pelayanan publik. Hal lain disebabkan lemahnya pengetahuan di kalangan aparatur pemerintahan. Ketidakjelasan strategi dan sistem kerja yang benar dan tahan uji dalam menyelesaikan pekerjaan tampak dari tidak adanya “pegangan bersama” yang lahir dari suatu proses yang mengedepankan prinsip-prinsip kerja tentang upaya mengembangkan secara lebih berkualitas kemampuan kerja.

Berbagai unsur pelatihan yang sebenarnya sangat potensial untuk dikembangkan harus mendapatkan sentuhan yang memadai sehingga dapat dipelajari untuk menambah pengetahuan kerja. Diperlukan strategi untuk mengemasnya sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat diterima oleh masyarakat.

Sekarang banyak sekali ditawarkan kursus-kursus pendidikan keterampilan yang kelihatannya ditujukan untuk mengisi kekurangan dalam melakukan pekerjaan di bidang sekretaris, mengetik, kursus komputer dan sebagainya yang orientasinya lebih mengutamakan sistem pendidikan siap pakai (*knowhow*). Pelatihan dan kursus merupakan tempat yang paling tepat dan efektif untuk menanamkan dan membina kecakapan seseorang. Pelatihan dan kursus ini berfungsi untuk mempersiapkan setiap individu memasuki lingkungan kerja yang lebih kompleks selain bidang pekerjaan yang harus dilakukan. Setiap individu dalam kondisi yang wajar, cepat atau lambat tentu harus menyesuaikan diri dengan suasana dan ritme kerja yang diterapkan oleh instansinya. Dengan

demikian setiap individu harus mengenal, memahami, dan menghayati nilai-nilai, norma-norma dan peraturan yang terdapat dalam bidang pekerjaannya.

Sebagai aparatur di bidang pemerintahan, merupakan kewajiban moral bagi pegawai atau staf instansi tertentu untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada seluruh anggota masyarakat. Upaya yang mesti dilakukan adalah mengikuti pelatihan atau kursus yang mampu meningkatkan keterampilan sehingga mampu mengelola pekerjaan dengan sebaik mungkin. Sehubungan dengan pelatihan dalam upaya meningkatkan kemampuan kerja yang pernah diikuti oleh pimpinan dan staf karyawan kantor Camat Tanjungpinang Timur dikemukakan berikut ini.

Pelatihan yang diikuti bertujuan untuk pengembangan diri sehingga mendorong semangat kerja yang lebih tinggi. Pada umumnya setiap pendidikan yang didapatkan penerapannya dilakukan secara bervariasi tergantung inisiatif masing-masing pegawai. Sebagian besar informan menyatakan mereka cukup banyak mendapatkan pengetahuan dari pendidikan struktural yang diikuti sehingga memberi kemudahan ketika menyelesaikan pekerjaan.

Kursus/pelatihan penunjang pekerjaan yang pernah diikuti oleh pimpinan dan pegawai kantor Camat Tanjungpinang Timur antara lain; administrasi perkantoran, administrasi kepegawaian, kursus kader pelaksana tingkat propinsi dan kabupaten, kursus bendahara, komputer, dan pelatihan kepemimpinan. Pelatihan kepemimpinan telah diikuti oleh Camat/Sekcam, Kasubbag Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan, Kasubbag Umum, Keuangan dan Kepegawaian, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban

Umum, Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan masyarakat serta Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial.

Pelatihan administrasi perkantoran dan kepegawaian telah diikuti oleh pejabat struktural yang berdinasi di kantor camat Tanjungpinang Timur. Pelatihan ini telah diikuti oleh Camat/Sekcam, Kasubbag Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan serta Kasubbag Umum, Keuangan dan Kepegawaian. Sementara itu kursus komputer diikuti oleh para staf yang diperbantukan untuk membantu pekerjaan Kasubbag dan Kepala Seksi.

Kursus kader pelaksana tingkat propinsi dan kabupaten/kota pada dasarnya telah diikuti oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan masyarakat serta Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial.

Kursus bendahara pada dasarnya bertujuan agar mendapatkan pengetahuan di bidang keuangan. Mengingat laporan pertanggungjawaban keuangan yang berasal dari anggaran rutin dan operasional merupakan uang rakyat yang dibelanjakan dan harus dibuat laporan penggunaannya, maka staf yang bekerja di bidang keuangan diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan bendahara. Pelatihan bendahara ini telah diikuti oleh Kasubbag Keuangan, Umum dan Kepegawaian.

Pengalaman kerja yang telah didapatkan oleh pimpinan dan staf pegawai. Mengingat sebagian besar dari mereka telah mengabdikan sebagai pegawai negeri sipil selama puluhan tahun, maka pengalaman kerja sudah banyak yang didapatkan. Banyaknya pengalaman kerja yang didapatkan, karena memang ada

kebijakan dari Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang untuk melakukan rotasi dan mutasi pegawai ke berbagai dinas/instansi yang ada. Di samping itu pengalaman kerja juga didapatkan dari jenjang pemerintahan paling rendah yaitu kantor kelurahan.

Pengalaman kerja yang didapatkan dari rotasi dan mutasi pegawai antara lain diperoleh camat mulai dari lurah, ketertiban umum, mawil hansip, satpol, sekcama, plt camat. Para Kasubbag dan Kepala Seksi juga mempunyai pengalaman kerja yang cukup banyak seperti pernah ditempatkan di tata usaha, administrasi perkantoran, kepegawaian, dan pemerintahan.

Para staf pernah mendapatkan pengalaman kerja di bidang surat menyurat, kearsipan, dan tata usaha. Di samping itu pengalaman kerja juga didapatkan dari seringnya memberikan pelayanan publik kepada anggota masyarakat yang menghendaki pelayanan kependudukan dan pelayanan masyarakat lainnya. Selanjutnya pengalaman kerja didapatkan dari pindah-pindah kerja dari satu dinas/instansi sehingga mereka punya pengalaman kerja.

Ada perubahan kemampuan kerja setelah mengikuti kursus/pelatihan yang didapatkan oleh pegawai. Perubahan kemampuan kerja sangat dirasakan ketika menghadapi pekerjaan yang sulit untuk diselesaikan. Pengalaman yang didapatkan dari mengikuti kursus dan pelatihan bermanfaat dalam mengurangi kesulitan dan kekurangan yang dihadapi selama ini

Ketika ditanyakan kepada informan (wawancara dengan Sekcam, Rabu, 9 Juni 2010, jam 08.15 WIB) apakah ada perubahan kemampuan kerja setelah mendapatkan pengalaman, jawaban yang diperoleh adalah dapat menyelesaikan

pekerjaan lebih cepat, kemampuan kerja lebih banyak, menghadapi pekerjaan yang berat dapat diselesaikan, kemampuan meningkat, dan mampu berdikari dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Pengalaman Kerja

Ada beberapa cara atau metode untuk belajar sehingga mengetahui sesuatu hal. Belajar dapat dilakukan sendiri tanpa diajarkan oleh orang lain. Hal ini pada dasarnya dapat dikatakan dengan pengalaman sehingga mempunyai keterampilan.

Di lingkungan kerja, pegawai atau staf dituntut kemampuannya untuk berpikir objektif dan realitis kritis, sistematis, metodis dan universal sebagai bekal untuk menghadapi tantangan pekerjaan yang harus dilakukan. Se jauh ini, pengalaman kerja sangat membantu dalam memecahkan persoalan yang dihadapi dalam pekerjaan seseorang. Dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja akan merangsang kreativitas dalam memecahkan persoalan yang dihadapi.

Menggunakan latar belakang pendidikan tertentu dalam mengatur pekerjaan dapat meningkatkan keterampilan kerja sehingga menciptakan reformasi birokrasi yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat. Keterampilan kerja yang dimiliki akan mengembangkan sistem dan suasana kerja yang kondusif sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan baik dan optimal.

Keterampilan kerja yang dimiliki merupakan salah satu faktor yang sangat menunjang dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja. Melalui keterampilan kerja yang kompetitif dan berwawasan luas niscaya beban kerja akan dapat dilakukan dengan sebaik mungkin.

Sehubungan dengan kemampuan kerja, berikut diuraikan keterampilan kerja yang dimiliki oleh pimpinan dan staf pegawai di kantor camat Tanjungpinang Timur. Ketika ditanyakan apakah pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pendidikan, jawaban yang diperoleh adalah tidak sesuai, namun karena mempunyai pengalaman sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dan sesuai, sehingga tahu apa yang harus dikerjakan

Penggunaan sarana dan prasarana yang ada, cukup dapat menggunakan, Sarana dan prasarana yang dimiliki antara lain perlengkapan kantor, aula untuk tempat rapat dan pertemuan dengan anggota masyarakat dan mobil operasional camat untuk menunjang pekerjaan. Umumnya para pegawai menyatakan dapat mengoperasikan sarana dan prasarana kantor. Sarana dan prasarana kantor dianggap kurang memadai karena tidak lengkap. Untuk menanggulangnya dilakukan dengan cara membawa sendiri dari rumah atau milik pribadi seperti laptop.

Kecekatan atau kecepatan dalam melakukan pekerjaan pada dasarnya dimiliki oleh pegawai. Kecekatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan ini dimiliki karena ada petunjuk pelaksanaan pekerjaan. Pekerjaan dapat diselesaikan karena sesuai dengan petunjuk pelaksanaan. Kecekatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan juga tergantung dari apa yang diurus oleh warga masyarakat. Urusan yang tidak berat dan hanya memerlukan waktu singkat dapat diselesaikan dalam waktu yang tidak begitu lama. Intinya pekerjaan yang harus diselesaikan diupayakan untuk secepat mungkin diselesaikan mengingat pekerjaan selanjutnya sudah menunggu untuk dikerjakan.

Sehubungan dengan pertanyaan tentang kecermatan dalam menyelesaikan pekerjaan, diperoleh jawaban dari camat, sangat cermat. Ini dimungkinkan karena cukup banyaknya pengalaman kerja yang telah didapatkan. Di samping itu ada juga yang menjawab cukup cermat, walaupun mungkin saja ada kesalahan yang tidak diinginkan terjadi. Namun di setiap kesempatan, kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan diupayakan seminimal mungkin sehingga mendapat apresiasi dari pimpinan dan anggota masyarakat.

Unsur kemasyarakatan dan kepemimpinan mutlak diperlukan guna menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Berkaitan dengan pertanyaan ini diperoleh informasi bahwa beberapa pegawai banyak mengikuti kegiatan kemasyarakatan. Sopan santun dan menghormati orang lain yang membutuhkan bantuan sangat diperhatikan mengingat pekerjaan di bidang pelayanan yang harus memberikan jasa terbaik. Dampak dari hal ini adalah dapat dipercayai anggota masyarakat karena memegang amanah yang diberikan.

Beberapa orang informan dalam hal kepemimpinan mengatakan berusaha mengambil inisiatif ketika pimpinan tidak di tempat. Karena tanggung jawab pekerjaan yang harus diselesaikan, sewaktu tidak ada pimpinan maka kebijakan diambil sesuai ruang lingkup pekerjaan masing-masing. Di samping itu, karena telah diberi motivasi kerja atasan maka pengambilan keputusan mesti diambil kemudian dilaporkan kepada pimpinan.

Memberi motivasi kerja kepada bawahan merupakan salah satu bentuk jiwa kepemimpinan yang diberikan kepada bawahan. Hal ini telah dilakukan oleh camat kepada pegawainya. Tanggung jawab sebagai aparatur pemerintahan yang

harus memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat juga ditanamkan untuk memupuk loyalitas kerja.

Dikagumi masyarakat karena menjalin hubungan dengan beberapa tokoh masyarakat sehingga mendukung kemampuan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Penerapan sistem kerja semacam ini memang cukup berhasil dalam menyelesaikan beban kerja.

Kemampuan kerja juga dilihat dari unsur prakarsa atau inisiatif dalam pekerjaan. Prakarsa atau inisiatif ini diambil tergantung permasalahan yang dihadapi dan setelah berkonsultasi dengan pimpinan. Pimpinan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pegawai untuk aktualisasi diri dan mengembangkan sistem kerja yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Hal ini dilakukan agar pegawai aktif dan mempunyai peranan dalam mendukung kegiatan pembangunan dan pemerintahan di wilayah kerja mereka.

Menganalisis program kerja merupakan salah satu jenis pekerjaan yang juga harus diselesaikan. Menganalisis sampai tuntas pekerjaan sangat diperlukan untuk membuat laporan pertanggungjawaban atas pekerjaan yang dibebankan. Analisis ini digunakan untuk evaluasi program kerja dan perencanaan program kerja selanjutnya. Analisis yang dilakukan bersifat rekomendasi sehingga didapatkan kebijakan kerja di masa yang akan datang.

Proses pengambilan keputusan terhadap pekerjaan juga merupakan salah satu bentuk kemampuan kerja. Pengambilan keputusan biasanya dilakukan oleh informan setelah mendapat persetujuan dari pimpinan. Sejauh proses pengambilan

keputusan tidak bertentangan dengan petunjuk operasional kerja dan aturan yang berlaku (perda) maka hal itu merupakan hal yang bisa dilakukan oleh piforman.

Pengambilan keputusan harus dilakukan dengan bijaksana, tanpa menimbulkan kerugian bagi kantor dan anggota masyarakat. Antara sesama informan terjalin sikap saling menghormati, sehingga mengganggu pekerjaan masing-masing. Kepada anggota masyarakat yang meminta pertolongan dilakukan dengan penuh kesabaran, tidak berlaku kasar yang dapat menimbulkan kekecewaan.

Sehubungan dengan proses pengambilan keputusan, berikut hasil wawancara dengan salah seorang informan (wawancara dengan Kasubbag Umum, Keuangan, dan Kepegawaian, Kamis, 10 Juni 2010, jam 14,50 WIB) :

“ Pada beberapa situasi dan kesempatan sering berinisiatif mengambil keputusan. Walaupun telah diupayakan untuk berbuat yang terbaik, namun biasanya dikembalikan kepada pimpinan karena pimpinan yang mempunyai tanggung jawab dalam proses pengambilan keputusan terhadap sesuatu hal yang berkaitan dengan pekerjaan kantor. Di samping itu, dalam hirarki kepegawaian memang pimpinan yang bertindak sebagai pengambil keputusan”.

Pada dasarnya ada keinginan dari beberapa orang informan untuk mengambil keputusan yang terbaik, namun penanggung jawab dari semua pekerjaan kantor adalah pimpinan jadi selalu yang menandatangani surat menyurat adalah camat dan sekretaris camat.

Menghadapi keadaan darurat yang berhubungan dengan keselamatan kerja dan anggota masyarakat, informan mengatakan berkoordinasi dengan muspika dan satuan polisi pamong praja yang bertugas memelihara keamanan dan ketentraman wilayah kerja kantor kecamatan. Apabila menghadapi keadaan darurat, maka prioritas pertama yang dilakukan adalah menanggulangi permasalahan tersebut. Hal lainnya yang dilakukan sehubungan dengan masalah ini adalah membuat rekomendasi terhadap masyarakat miskin.

Kesabaran merupakan salah satu faktor yang penting dimiliki dalam menghadapi pekerjaan yang berhubungan dengan masyarakat. Berbagai macam sikap dan perilaku anggota masyarakat dari yang lemah lembut sampai yang kasar ketika meminta jasa pelayanan dihadapi dengan sikap penuh kesabaran. Secara manusiawi memang ada timbul kekesalan terhadap sikap dan perilaku dari beberapa anggota masyarakat yang meminta pertolongan dengan cara kasar, namun hal ini dicoba untuk memaklumi karena pekerjaan yang harus memberikan jasa pelayanan publik.

Menurut penuturan camat dalam hal kesabaran, pada dasarnya staf yang di bidang pelayanan cukup sabar melayani sikap dan perilaku anggota masyarakat yang datang ke kantor camat. Dengan kesabaran untuk menghadapi warga yang selalu ingin cepat saja dilayani dan marah-marah tentu pada akhirnya mereka akan merasa telah berbuat salah dan tentu saja akan meminta maaf. Kesabaran merupakan salah satu kunci dari kredibilitas dan loyalitas kerja yang dimiliki oleh pegawai di bidang pelayanan.

Unsur terakhir yang ditanyakan kepada informan (wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial, Selasa, 15 Juni 2010, jam 11.24 WIB) sehubungan dengan kemampuan kerja adalah sikap atau pembawaan yang dimiliki oleh pimpinan dan pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur. Berkaitan dengan sikap atau pembawaan ini diperoleh informasi upaya yang dilakukan adalah berbuat terbaik untuk masyarakat, selalu memberikan contoh yang baik di masyarakat, melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku, memberi contoh yang baik pada bawahan, berbudi luhur dan memelihara tingkah laku yang baik.

D. Kualitas Pelayanan Publik

Bagian ini menyajikan hasil analisis karakteristik responden dan analisis pendapat responden ketika menjawab setiap pertanyaan yang berkaitan dengan berbagai aspek kualitas pelayanan publik yang ditanyakan melalui kuesioner penelitian. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik prosentase yang kemudian dimasukkan dalam bentuk tabel agar mudah dibaca dan diinterpretasikan sesuai dengan jenis data yang diperoleh secara kualitatif. Untuk memberikan dukungan terhadap pembahasan atau hasil analisis, maka disajikan deskripsi atau gambaran tentang berbagai karakteristik masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Secara rinci gambaran karakteristik responden, pendapat responden atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh penulis serta hasil analisis terhadap kualitas

pelayanan publik yang diambil dari Indeks Kepuasan Masyarakat disajikan berikut ini.

1. Identitas Masyarakat Sebagai Sampel

Anggota masyarakat yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 60 orang. Responden penelitian dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Setiap anggota masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya di Kantor Camat Tanjungpinang Timur diminta kesediaan menjadi responden. Setelah ada persetujuan dari responden lalu daftar pertanyaan dalam kuesioner dibacakan dan dimintakan pendapat responden tersebut. Berikut ini karakteristik responden penelitian.

Karakteristik umur yang merupakan faktor internal dari masyarakat mempengaruhi jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Masyarakat dengan klasifikasi umur 21 - 40 tahun mendominasi jumlah responden, yang tergolong jenjang usia produktif. Banyaknya usia klasifikasi ini di kalangan responden mengindikasikan bahwa usia banyak berperan dalam proses berpartisipasi dalam masyarakat. Hal ini dimungkinkan berkaitan dengan keberanian dalam mengambil keputusan dan berpendapat.

Responden dari penelitian ini terdiri dari klasifikasi umur di bawah umur 20 tahun berjumlah 4 orang (6,67 %), klasifikasi umur 21 – 30 tahun berjumlah 19 orang (31,67 %), klasifikasi umur 31 – 40 tahun berjumlah 19 orang (31,67 %), dan klasifikasi umur di atas 40 tahun berjumlah 18 orang (30 %).

TABEL 4.1
KLASIFIKASI UMUR RESPONDEN

NO.	KLASIFIKASI UMUR	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Di bawah 20 tahun	4	6,67
2.	21 - 30 tahun	19	31,67
3.	31 - 40 tahun	19	31,67
4.	Di atas 40 tahun	18	30
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan hasil pertanyaan terhadap klasifikasi umur responden dapat dilihat bahwa ada tiga klasifikasi umur responden yang jumlahnya berimbang. Klasifikasi umur responden 21 – 30 tahun jumlahnya sama banyak dengan klasifikasi usia responden 31 – 40 tahun yaitu masing-masing sebanyak 19 orang (31,67 %). Kelompok umur di atas 40 tahun berjumlah 18 orang (30 %). Sedangkan klasifikasi umur di bawah 20 tahun merupakan responden yang paling sedikit karena hanya terdapat 4 orang responden (6,67 %).

Sehubungan dengan Tabel 4.1 terlihat bahwa responden penelitian yang paling banyak adalah klasifikasi umur 21 – 30 tahun dan klasifikasi umur 31 – 40 tahun, yaitu masing-masing sebanyak 31,67 %. Selanjutnya, jumlah terbanyak adalah klasifikasi umur di atas 40 tahun yaitu sebanyak 30 %. Jumlah yang paling sedikit adalah klasifikasi responden berumur di bawah 20 tahun yaitu sebanyak 6,67 %. Banyaknya responden klasifikasi umur 21 sampai dengan 40 tahun (63,33 %) yang berurusan ke kantor Camat Tanjungpinang Timur menunjukkan bahwa golongan umur ini mempunyai aktivitas yang lebih banyak karena urusan

pekerjaan dan mengurus kepentingan keluarga, yaiyu masalah pekerjaan dan urusan kependudukan. Responden di bawah 20 tahun datang ke kantor camat pada dasarnya kepentingannya mengurus administrasi kependudukan atau urusan KTP.

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada 60 orang responden, dapat digambarkan bahwa jenis kelamin responden. Sebanyak 37 orang atau 61,67% adalah laki-laki, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 23 orang atau 38,33% adalah perempuan.

Dari hasil kuesioner tersebut terlihat bahwa laki-laki lebih banyak mempunyai urusan dengan kantor Camat Tanjungpinang Timur. Hal ini karena peran laki-laki sebagai kepala keluarga dan pencari nafkah utama dalam keluarga sehingga merekalah yang banyak berurusan dengan kantor camat untuk mengurus urusan keluarga seperti KTP, KK, dan IMB dan urusan yang berhubungan dengan pekerjaan seperti mengurus SIUP dan HO.

TABEL 4.2
JENIS KELAMIN RESPONDEN

NO	JENIS KELAMIN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Laki-laki	37	61,67
2.	Perempuan	23	38,33
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Di samping hal tersebut, dapat disinyalir bahwa aksesibilitas informasi bagi kaum laki-laki lebih besar daripada perempuan. Kaum laki-laki lebih terbuka dan lebih cepat menerima informasi karena mereka lebih banyak beraktivitas di

luar rumah daripada kaum perempuan. Informasi mengenai pengurusan administrasi kependudukan dan usaha pada beberapa kelompok masyarakat masih menggunakan cara penyampaian secara tradisional yang disampaikan secara lisan berantai. Kaum lelaki yang lebih banyak di luar rumah tentu saja akan lebih cepat menerima informasi sehingga akan lebih cepat juga merespon perintah informasi tersebut. Dalam hal ajakan turut berpartisipasi dalam pembangunan kota, dengan kondisi masyarakat seperti tersebut maka akan lebih cepat direspon oleh kaum laki-laki.

TABEL 4.3
PENDIDIKAN RESPONDEN

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sekolah Dasar	3	5
2.	SLTP	17	28,33
3.	SLTA	29	48,33
4.	Akademi	3	5
5.	Sarjana	8	13,33
	J U M L A H	60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Selanjutnya yang ditanyakan kepada responden adalah tingkat pendidikan. Sehubungan dengan tingkat pendidikan ini, responden berlatar belakang pendidikan Sekolah Dasar sebanyak 3 orang (5 %), latar belakang pendidikan SLTP sebanyak 17 orang (28,33%), pendidikan SLTA sebanyak 29 orang (48,33 %), pendidikan Akademi sebanyak 3 orang (5 %), dan responden berlatar belakang pendidikan Sarjana sebanyak 8 orang (13,33 %).

Karakteristik responden yang berhubungan dengan pendidikan, mayoritas yang berpartisipasi secara aktif adalah responden berpendidikan SLTA sebanyak 29 orang atau 48,33%, kemudian disusul dengan responden yang berpendidikan SLTP sebanyak 17 orang atau 28,33%. Masyarakat yang berpendidikan SD dan akademi hanya sebanyak 3 orang atau 5%. Sementara itu tingkat pendidikan sarjana sebanyak 8 orang atau 13,33%. Tingkat pendidikan SD dan Akademi justru paling sedikit yang berperan serta dalam aktivitas pelayanan publik.

Kecenderungan minimnya masyarakat berlatar pendidikan tinggi yang berpartisipasi aktif berkaitan dengan berkembangnya gaya hidup yang dianut oleh masyarakat yang berpendidikan tinggi lebih memilih untuk menyuruh kerabat atau orang lain yang dipercaya untuk mengurus kepentingannya. Hal ini berkaitan dengan pergeseran gaya hidup dari masyarakat tradisional yang masih paguyuban, menuju gaya hidup masyarakat perkotaan yang patembayan. Mereka malas direpotkan dengan urusan birokrasi pemerintahan yang berjalan lamban dan bertele-tele. Hanya kelompok responden berpendidikan tinggi dan berstatus PNS yang banyak mengurus kepentingannya mengingat kedekatan sebagai sama-sama PNS dengan petugas kantor camat. Disinyalir bahwa kepentingan PNS lebih didahulukan pengurusannya mengingat waktu mereka sedikit sehingga harus kembali ke tempat dinas. Komposisi tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Pertanyaan terakhir yang diajukan berdasarkan karakteristik responden adalah pekerjaan. Sehubungan dengan pertanyaan ini, jawaban yang diperoleh adalah; bekerja sebagai PNS sebanyak 13 orang (21,67 %), Waraswasta sebanyak

4 orang (6,67 %), Swasta sebanyak 25 orang (41,67 %), Petani/Nelayan sebanyak 8 orang, Buruh sebanyak 3 orang (5 %), dan bekerja di bidang Jasa berjumlah 7 orang (11,67 %).

TABEL 4.4
PEKERJAAN RESPONDEN

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	P N S	13	21,67
2.	Wiraswasta	4	6,67
3.	Swasta	25	41,67
4.	Petani/Nelayan	8	13,33
5.	Buruh	3	5
6.	Jasa	7	11,67
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analists, 2010.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak meminta pelayanan publik di kantor camat Tanjungpinang Timur adalah mereka yang bekerja di bidang swasta (41,67 %). Urutan terbanyak kedua adalah responden yang bekerja sebagai PNS (21,67 %). Urutan terbanyak ketiga adalah responden yang bekerja sebagai Petani/Nelayan. Urutan keempat adalah responden yang bekerja di bidang Jasa (11,67 %). Selanjutnya adalah responden yang bekerja sebagai Wiraswastawan (6,67 %) diurutan kelima dan terakhir responden yang paling sedikit berurusan di kantor camat adalah mereka yang bekerja sebagai buruh (5 %).

Karakteristik berdasarkan pekerjaan, masyarakat yang lebih banyak berperan serta dalam proses pengurusan kepentingan pelayanan adalah mereka yang bekerja di bidang swasta (41,67%). Kecenderungan ini dimungkinkan karena pada bidang pekerjaan inilah yang bersentuhan langsung dengan proses pelayanan publik, sehingga secara otomatis orang yang bekerja pada sektor ini lebih banyak berurusan di kantor Camat Tanjungpinang Timur. Selanjutnya mereka yang bekerja sebagai PNS sebanyak 21,67 %. Paling sedikit anggota masyarakat yang bekerja sebagai buruh, yaitu hanya 3 orang atau 5 %. Mereka yang bekerja sebagai buruh ini, kedatangannya ke kantor Camat Tanjungpinang Timur untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Selengkapnya hasil kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Karakteristik internal responden tersebut merupakan karakteristik dasar masyarakat yang menerima pelayanan publik. Adanya karakter khas responden berkaitan erat atau mempengaruhi proses pelayanan publik. Hal ini sangat mendukung aktivitas pelaksanaan pelayanan publik sebagai kekuatan yang harus dioptimalkan oleh petugas pelayanan publik di kantor Camat Tanjungpinang Timur.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Tanjungpinang Timur diukur berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indikator-indikator yang terdapat dalam surat keputusan tersebut ditanyakan kepada responden guna melihat kualitas pelayanan publik.

Suatu kegiatan pelayanan publik yang melayani kepentingan anggota masyarakat tentu sebaiknya terlebih dahulu dibicarakan dengan anggota masyarakat tersebut. Demikian juga kegiatan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan. Prosedur ini dilakukan agar pelayanan lebih optimal dilakukan dan anggota masyarakat mempunyai pengetahuan terhadap persyaratan pengurusan kepentingannya.

TABEL 4.5
PROSEDUR PELAYANAN

NO.	PROSEDUR PELAYANAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	21	35
2.	Baik	25	41,67
3.	Kurang baik	13	21,67
4.	Tidak Baik	1	1,67
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik dapat dilihat dari skala peran yang dilakukannya. Penilaian terhadap kriteria ini didasarkan pada frekuensi kehadiran mereka dalam pengurusan kepentingan di kantor camat. Tingkat keaktifan seseorang dalam kegiatan pelayanan publik terlihat dari kedatangannya mengurus sesuatu di kantor camat. Berkaitan dengan pertanyaan prosedur pelayanan, kategori jawaban yang paling banyak dijawab adalah baik (41,67 %). Urutan kedua yang paling banyak kategori jawaban diberikan adalah

sangat baik (35 %). Selanjutnya jawaban kurang baik (21,67 %) merupakan urutan paling banyak ketiga. Terakhir jawaban paling sedikit diberikan responden adalah tidak baik (1,67 %) dinyatakan oleh satu orang responden.

Kecenderungan perbedaan frekuensi jawaban yang diberikan responden dikarenakan oleh adanya perbedaan persepsi tentang kualitas pelayanan yang sangat baik sampai tidak baik dari penduduk dan juga unsur subjektivitas responden terhadap pelayanan publik. Prosedur pelayanan sangat baik diberikan responden mengingat pelayanan yang diberikan sesuai dengan tahapan-tahapan pelayanan yang telah ditetapkan sesuai aturan yang dibuat.

Sehubungan dengan pertanyaan tentang prosedur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya responden menilai baik pelayanan yang diberikan. Penilaian baik diberikan karena adanya kejelasan prosedur pelayanan yang ditetapkan seperti; mendaftarkan urusan kepentingan, mengisi formulir pelayanan, mempunyai identitas diri, dan membayar biaya pelayanan.

Sementara itu penilaian tidak baik diberikan responden karena tidak adanya kejelasan tentang sistem, prosedur, dan metode pelayanan yang tidak memadai. Tidak adanya pemberitahuan tentang prosedur pelayanan menyebabkan timbulnya ketidaktahuan persyaratan pelayanan.

Berkaitan dengan persyaratan pelayanan memang merupakan hal yang harus diberitahukan oleh aparat pemerintahan yang memberikan pelayanan publik. Persyaratan pelayanan ini dapat dilihat dari adanya tempelan petunjuk persyaratan pengurusan kepentingan pada papan pengumuman yang ada di kantor camat. Sehubungan dengan hal ini ketika dipertanyakan pengetahuan responden

terhadap persyaratan pelayanan, jawaban responden; sangat baik sebanyak 11 orang (18,33 %), baik dijawab 35 orang (58,33 %), kurang baik dinyatakan oleh 13 orang (21,67 %), dan tidak baik 1 orang (1,67 %).

TABEL 4.6
PERSYARATAN PELAYANAN

NO.	PERSYARATAN PELAYANAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	11	18,33
2.	Baik	35	58,33
3.	Kurang baik	13	21,67
4.	Tidak Baik	1	1,67
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Pelayanan yang diberikan dianggap baik dan sangat baik oleh responden mengingat adanya kejelasan tentang persyaratan pelayanan, yaitu adanya pihak yang melayani, pihak yang dilayani, bentuk atau jenis pelayanan yang diberikan, bantuan secara optimal, dan perlakuan dalam pelayanan. Sikap dan perilaku petugas pelayanan yang memberi penjelasan tentang persyaratan pelayanan menyebabkan responden merasa dipermudah untuk mengurus kepentingannya.

Kategorisasi penilaian kurang baik dan tidak baik diberikan oleh responden karena mereka menilai tidak jelasnya persyaratan pelayanan sehingga mereka tidak mendapatkan pelayanan yang baik seperti yang diharapkan. Sistem kerja, prosedur pelayanan dan metode pelayanan yang tidak jelas menyebabkan responden tidak tahu tentang persyaratan yang harus dipenuhi.

Responden penelitian ini menyatakan sangat baik sebanyak 12 orang (20 %) terhadap pertanyaan apakah ada kejelasan dalam pelayanan. Pernyataan baik dijawab oleh 26 orang responden (43,33 %) tentang kejelasan pelayanan. Di samping itu banyak juga dari responden yang menyatakan kurang baik, yaitu sebanyak 21 orang responden (35 %) terhadap kejelasan pelayanan. Sebaliknya ada juga satu orang (1,67 %) yang menyatakan tidak baik atas kejelasan pelayanan.

TABEL 4.7
KEJELASAN PELAYANAN

NO.	KEJELASAN PELAYANAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	12	20
2.	Baik	26	43,33
3.	Kurang baik	21	35
4.	Tidak Baik	1	1,67
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan pernyataan responden dalam pertanyaan kejelasan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur dapat disimpulkan bahwa jika dikaitkan dengan tingkat pengharapan responden menunjukkan bahwa pada dasarnya responden penelitian ini menilai baik terhadap kejelasan pelayanan yang diberikan.

Kejelasan pelayanan dianggap baik oleh responden dengan alasan mereka mendapatkan kejelasan tentang siapa petugas yang melayani, kepentingan pihak

yang dilayani, bentuk atau jenis pelayanan yang diberikan, bantuan secara optimal, dan perlakuan dalam pelayanan.

Penilaian kurang baik diberikan responden karena sistem dan prosedur pelayanan tidak jelas serta pengorganisasian tugas dari petugas pelayanan yang tumpang tindih sehingga terjadi simpang siur pelayanan. Penanganan tugas yang tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas, sehingga lupa mengerjakannya. membuat kejelasan pelayanan dinilai kurang baik oleh responden.

Selanjutnya dalam penelitian ini juga ditanyakan tentang kedisiplinan petugas kantor camat dalam melayani anggota masyarakat. Sehubungan dengan pertanyaan ini jawaban yang diberikan adalah: sangat baik dinyatakan oleh 4 orang responden (6,67 %), baik dijawab oleh 26 orang responden (43,33%), kurang baik dijawab oleh 25 orang responden (41,67%), dan tidak baik dinyatakan oleh 5 orang responden (8,33%).

TABEL 4.8
KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN

NO.	KEDISIPLINAN PETUGAS	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	4	6,67
2.	Baik	26	43,33
3.	Kurang baik	25	41,67
4.	Tidak Baik	5	8,33
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan Tabel 4.8 terlihat bahwa separoh dari keseluruhan jumlah responden menyatakan kedisiplinan petugas pelayanan sangat baik dan baik.

Separoh dari jumlah responden lainnya menyatakan tingkat kedisiplinan petugas pelayanan kurang baik dan tidak baik. Namun demikian kalau dilihat dari pernyataan responden, jawaban yang paling banyak atau dominan diberikan responden adalah baik (43,33 %) dan kurang baik (41,67 %). Sementara itu sisanya menyatakan sangat baik (6,67 %) dan tidak baik (8,33 %). Jika dikaitkan dengan tingkat kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa responden masih berharap agar ada peningkatan dalam tingkat kedisiplinan petugas pelayanan dalam melayani kepentingan masyarakat.

Pelayanan diberi kategori penilaian baik karena adanya beberapa alasan yang dikemukakan oleh responden. Alasan yang diberikan antara lain; profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan, sikap dan perilaku petugas pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaan, reputasi dan kredibilitas petugas pelayanan yang telah mempunyai keterampilan kerja sehingga responden percaya bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan dapat dipercaya, mempunyai kinerja yang baik, dan berusaha menyelesaikan urusan kepentingan pemohon seefektif dan seefisien mungkin.

Kedisiplinan petugas pelayanan dianggap responden tidak baik karena; tidak adanya ketetapan waktu pelayanan, tanggung jawab yang rendah dari petugas pelayanan, dan memberikan kemudahan mendapatkan pelayanan terhadap responden tertentu yang ada hubungan pertemanan dan kekeluargaan dengan petugas pelayanan.

Tabel 4.9 menunjukkan tanggung jawab petugas pelayanan terhadap urusan kepentingan masyarakat. Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan oleh

responden, sangat baik menunjukkan tanggung jawab pelayanan dinyatakan oleh 10 orang responden (16,67%), baik dijawab oleh 28 orang responden (46,67 %), dan kurang baik dijawab oleh 21 orang responden (35%). Selanjutnya, ada seorang responden (1,67 %) yang menyatakan tidak baik tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.

TABEL 4.9
TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN

NO.	TANGGUNG JAWAB	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	10	16,67
2.	Baik	28	46,67
3.	Kurang baik	21	35
4.	Tidak Baik	1	1,67
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan hasil tabulasi data yang berhubungan dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang diinginkan responden menunjukkan bahwa hampir separuh dari jumlah keseluruhan responden menyatakan bahwa mereka memberikan penilaian baik (46,67 %) terhadap tanggung jawab petugas pelayanan. Tingkat tanggung jawab terbesar kedua masuk pada kategori kurang baik (35 %) dan selanjutnya sangat baik (16,67 %) berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden. Di samping kategori jawaban di atas, ada juga responden yang mengatakan tidak baik (1,67 %) terhadap tanggung jawab petugas pelayanan. Sehubungan dengan pertanyaan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ini memperlihatkan bahwa responden penelitian menilai

baik dan kurang baik tanggung jawab petugas pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur.

Kecenderungan jawaban responden terhadap pertanyaan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di atas adalah lebih dari separoh (63,33 %) responden yang menyatakan sangat baik dan baik tanggung jawab petugas pelayanan dari pada jumlah mereka yang menjawab kurang baik dan tidak baik (36,67 %). Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa dalam setiap urusan kepentingan masyarakat, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik. Di samping itu, angka ini juga menunjukkan bahwa responden penelitian pada dasarnya merasa senang karena petugas pelayanan cukup bertanggungjawab terhadap pemberian pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan cukup peduli dengan pekerjaannya sehingga mereka secara sukarela memberikan pelayanan yang dimintakan oleh anggota masyarakat.

Tanggung jawab petugas pelayanan publik diberikan penilaian baik oleh responden berdasarkan alasan; responden menyadari bahwa para petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional; petugas pelayanan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah; responden merasa memiliki akses kepada pelayanan sesuai dengan permintaan; mereka mempercayai pemberi pelayanan, para petugas pelayanan akan menepati janji dan melakukan dengan sepenuh hati; dan responden percaya

bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemberi pelayanan dapat dipercaya dan berusaha memiliki kinerja yang baik.

Pelayanan publik tidak hanya dilihat dari tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, namun juga dari kemampuan dalam memberikan pelayanan. Sehubungan dengan pertanyaan ini, sangat baik dijawab oleh 9 orang responden (15 %), baik dijawab oleh 30 orang responden (50 %), dan kurang baik dijawab oleh 18 orang responden (30 %). Selanjutnya 3 orang responden (5 %) menyatakan kemampuan petugas pelayanan tidak baik dari pelayanan yang dimintakan.

TABEL 4.10
KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN

NO.	KEMAMPUAN PETUGAS	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	9	15
2.	Baik	30	50
3.	Kurang baik	18	30
4.	Tidak Baik	3	5
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan hasil tabulasi data tersebut di atas terlihat bahwa separoh jumlah responden (50 %) menyatakan baik kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya dari hasil tabulasi data menunjukkan cukup banyaknya responden menilai kurang baik (30 %) kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (20%). Besarnya persentase responden yang sangat baik menjawab mengasumsikan bahwa pada dasarnya responden penelitian ini

menyukai kemampuan petugas memberikan pelayanan. Sangat sedikit responden (5 %) yang menilai kemampuan kerja petugas pelayanan tidak baik. Di samping itu, hanya 15 % responden yang memberi penilaian sangat baik terhadap kemampuan petugas memberikan pelayanan.

Sehubungan dengan pertanyaan tentang kemampuan petugas memberikan pelayanan, hasil tabulasi data menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan baik dan sangat baik (65 %) kemampuan petugas memberikan pelayanan jika dibandingkan dari pada kategori jawaban kurang baik dan tidak baik (35 %). Berdasarkan tabulasi data ini dapat disimpulkan bahwa responden menilai baik kemampuan petugas kantor camat Tanjungpinang Timur dalam memberikan pelayanan publik.

Penilaian baik terhadap kemampuan petugas memberikan pelayanan diberikan responden karena adanya; profesionalisme dan keterampilan yang dimiliki petugas pelayanan, petugas pelayanan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah; responden memiliki akses kepada pelayanan serta kesemuanya disiapkan agar sesuai dengan permintaan dan keinginan; dan responden percaya bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemberi pelayanan dapat dipercaya dan memiliki kinerja yang baik. Penilaian kategori tidak baik terhadap kemampuan petugas pelayanan dinyatakan responden, alasannya dikarenakan pelayanan yang diberikan tidak ada ketetapan waktu, tidak ada akurasi pelayanan, kurangnya tanggung jawab petugas pelayanan, dan tidak profesional dan rendahnya keterampilan yang dimiliki petugas pelayanan .

Responden mulai berharap banyak terhadap kualitas pelayanan meskipun beberapa hal masih tetap ditentukan oleh pihak yang memberikan pelayanan. Beberapa responden sangat mengharapkan petugas pelayanan mempunyai kemampuan kerja yang baik sehingga pengurusan kepentingannya bisa dengan cepat diselesaikan. Namun dalam pelaksanaannya beberapa orang petugas pelayanan dianggap kurang mempunyai kemampuan kerja. Adanya beberapa orang petugas yang dianggap kurang mampu melayani merupakan suatu bentuk dari lemahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur. Peningkatan keterampilan dan kemampuan kerja petugas pelayanan merupakan salah satu bentuk kepedulian aparatur pemerintahan agar mutu pelayanan publik belih optimal dilaksanakan.

Setelah melihat kemampuan kerja petugas pelayanan, selanjutnya ditelusuri bagaimana pula tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini perlu ditanyakan untuk melihat apakah ada korelasi antara kemampuan kerja dengan kecepatan memberikan pelayanan. Seharusnya kemampuan kerja dan kecepatan pelayanan berbanding lurus karena mempunyai keterkaitan satu sama lainnya.

Berdasarkan kecepatan memberikan pelayanan, di masyarakat timbul suatu pengharapan agar pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan dalam jangka waktu yang sesingkat-singkatnya. Adanya aktivitas pelayanan yang secara cepat melayani kebutuhan masyarakat merupakan hal yang patut diperhatikan oleh petugas pelayanan publik.

Ketika ditanyakan kepada responden tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur, jawaban yang berikan responden antara lain; sangat baik dijawab oleh 13 orang responden (21,67 %), baik dijawab oleh 20 orang responden (33,33 %), dan kurang baik dijawab oleh 21 orang responden (35 %). Selanjutnya 6 orang responden (10 %) menyatakan petugas pelayanan lambat dalam memberikan pelayanan yang dimintakan.

TABEL 4.11
KECEPATAN PELAYANAN

NO.	KECEPATAN PELAYANAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	13	21,67
2.	Baik	20	33,33
3.	Kurang baik	21	35
4.	Tidak Baik	6	10
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan angka-angka yang terdapat pada Tabel 4.11 terlihat bahwa sepertiga dari jumlah responden (33,33 %) menyatakan cepat pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Mereka yang menjawab cepat ini tentu saja mempunyai urusan yang lebih cepat selesai jika dibandingkan dengan responden lainnya yang urusan dirasa sangat lambat selesai. Selanjutnya dari hasil tabulasi data ini menunjukkan bahwa lebih dari sepertiga responden lainnya (35 %) yang menilai pelayanan kurang baik dilaksanakan oleh petugas pelayanan. Ada juga

responden (21,67 %) mendapatkan pelayanan yang sangat baik atau lebih cepat jika dibandingkan dengan responden lainnya. Hanya lima orang responden (10 %) yang menyatakan pelayanan tidak baik atau sangat lambat dilakukan.

Sehubungan dengan pengetahuan responden tentang kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh staf kantor camat Tanjungpinang Timur dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya responden menilai kurang baik dan baik pelayanan yang diberikan (68,33 %). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan biasa-biasa standar pelayanan. Dengan jawaban yang diberikan oleh responden ini merupakan suntikan bagi petugas pelayanan untuk lebih berbuat lebih optimal dalam memberikan pelayanan publik.

Kecepatan petugas pelayanan menyelesaikan pekerjaan yang diminta responden dinilai baik berdasarkan penuturan responden karena pelayanan yang diberikan memuaskan, tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, akurat dalam memberikan pelayanan, terus-menerus atau adanya kontinuitas dalam menyelesaikan tahapan pelayanan, serta efektif dan efisien sehingga produktivitas kerja dalam melayani masyarakat sangat membanggakan.

Sebaliknya kriteria tersebut di atas tidak dialami oleh beberapa responden. Tidak tepatnya waktu pelayanan, kurangnya akurasi pelayanan dan tidak efisiennya pelayanan yang diberikan merupakan faktor penting menyebabkan kurang baiknya pelayanan yang diterima responden. Hal ini menyebabkan responden yang kepentingannya tidak terlayani dengan cepat memberikan penilaian dengan kategori kurang baik dari kecepatan petugas memberikan pelayanan.

Setiap orang sangat mengharapkan keadilan dalam kehidupan sosialnya, termasuk dalam mengurus kepentingan pribadi dan keluarganya di kantor camat. Ketika ditanyakan kepada responden apakah mendapatkan pelayanan yang adil saat menurud kepentingannya di kantor camat Tanjungpinang Timur, jawaban yang diberikan oleh responden; sangat adil dijawab oleh 3 orang responden (5 %), adil dinyatakan oleh 33 orang responden (55 %), kurang adil dijawab oleh 23 orang responden (38,33 %), dan tidak adil dinyatakan oleh 1 orang (1,67 %).

TABEL 4.12
KEADILAN PELAYANAN

NO.	KEADILAN PELAYANAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat adil	3	5
2.	Adil	33	55
3.	Kurang adil	23	38.33
4.	Tidak adil	1	1,67
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan tabulasi data dari Tabel 4.12 tersebut di atas terlihat bahwa persentase terbesar dari responden menyatakan adanya unsur keadilan yang didapatkan oleh 33 orang responden (55 %). Selanjutnya pada urutan kedua adalah persentase responden yang menjawab kurang adil dijawab oleh 23 orang responden (38,33 %). Hanya 3 orang responden (5 %) yang mendapatkan pelayanan sangat adil. Terakhir ada satu orang responden (1,67 %) yang merasa mendapatkan pelayanan tidak adil.

Sehubungan dengan pertanyaan tentang keadilan pelayanan yang diterima responden, lebih dari separoh di antara mereka (55 %) mendapatkan pelayanan secara adil. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh staf kantor camat Tanjungpinang Timur dilakukan secara adil pada setiap responden.

Pelayanan yang memuaskan berarti pelayanan itu bersifat adil merata, tidak ada perbedaan terhadap kepentingan seseorang atau mendapatkan pelayanan tanpa pilih kasih, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini merupakan beberapa kriteria dalam menilai adil tidaknya suatu proses pelayanan. Pelayanan yang mendasarkan diri pada kriteria di atas dirasakan oleh beberapa responden penelitian. Oleh karena itu mereka memberikan penilaian dengan kategori baik terhadap keadilan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan publik di kantor camat Tanjungpinang Timur.

Penilaian dengan kategori kurang baik dalam mencermati keadilan pelayanan diterima beberapa orang responden. Mereka memberikan penilaian kurang baik karena beberapa alasan antara lain; tidak mendapatkan kemudahan dalam pengurusan kepentingan, tidak mendapatkan pelayanan yang wajar. Tidak mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dan tidak mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor camat Tanjungpinang Timur dilaksanakan dengan sikap sopan santun dan keramahan. Sewaktu hasil observasi ini dicek silang dengan pertanyaan yang diajukan terhadap responden berkaitan dengan sopan

santun dan keramahan pelayanan, diperoleh data, fakta dan informasi bahwa; 17 orang responden (28,33 %) menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan yang diberikan, 28 orang responden (46,67 %) menyatakan sopan dan ramah pelayanan yang diberikan, 14 orang responden (23,33 %) menyatakan kurang sopan dan ramah pelayanan yang diberikan, dan satu orang (1,67 %) dari responden yang menyatakan tidak sopan dan ramah pelayanan yang diberikan.

TABEL 4.13
KESOPANAN DAN KERAMAHAN PELAYANAN

NO.	KESOPANAN DAN KERAMAHAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat sopan dan ramah	17	28,33
2.	Sopan dan ramah	28	46,67
3.	Kurang sopan dan ramah	14	23,33
4.	Tidak sopan dan ramah	1	1,67
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan Tabel 4.13 terlihat bahwa hampir separoh dari keseluruhan jumlah responden (46,67 %) menyatakan sopan dan ramah terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf kantor camat. Lebih dari seperempat jumlah responden (28,33 %) menyatakan pelayanan yang diberikan sangat sopan dan ramah. Hampir seperempat dari jumlah responden menyatakan kurang sopan dan ramah (23,33 %) terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu hanya satu orang responden yang mendapatkan pelayanan tidak sopan dan ramah (1,67 %) dari petugas pelayanan.

Sehubungan dengan sopan santun dan keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, terlihat bahwa 75 % responden mendapatkan pelayanan dengan sopan dan sangat ramah. Jika dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan dilakukan dengan sopan dan ramah tamah di kantor camat Tanjungpinang Timur.

Ada beberapa alasan yang diberikan oleh responden terhadap kategorisasi penilaian yang mereka berikan. Kriteria yang menjadikan kesopanan dan keramahan dianggap baik adalah sikap dan perilaku petugas pelayanan yang ramah, sopan melayani kepentingan responden yang lebih tua umurnya, dan menanyakan kepentingan responden. Sebaliknya jawaban kurang baik diberikan apabila pelayanan yang diterima tidak seperti hal tersebut di atas.

TABEL 4.14
KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN

NO.	KEWAJARAN BIAYA	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	11	18,33
2.	Baik	30	50
3.	Kurang baik	18	30
4.	Tidak Baik	1	1,67
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Indikator lain yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan publik adalah kewajaran biaya pelayanan yang dibebankan kepada anggota masyarakat terhadap

pengurusan suatu urusan kepentingan di tempat-tempat pelayanan publik. Tabel 4.14 menunjukkan bahwa ketika ditanyakan tentang kewajaran biaya pelayanan yang dibebankan, 11 orang responden (18,33%) menyatakan sangat wajar, 30 orang responden (50 %) menyatakan wajar, dan 18 orang responden (30 %) menyatakan kurang wajar. Di samping jawaban tersebut ada juga responden yang menyatakan tidak wajar, yaitu dijawab oleh 1 orang responden (1,67 %).

Berkaitan dengan Tabel 4.14 terlihat bahwa dari setiap biaya yang dibebankan kepada responden, separoh dari jumlah responden menyatakan wajar (50 %) atas biaya yang harus dibayar. Persentase terbanyak berikutnya adalah responden yang menyatakan kurang wajar (30 %) atas biaya yang harus dibayar. Selanjutnya diikuti oleh kelompok responden yang menyatakan sangat wajar (18,33 %) dan tidak wajar (1,67 %) atas biaya yang harus dibayar.

Penilaian wajar terhadap biaya pelayanan diberikan responden karena dalam setiap kesempatan berurusan di kantor camat Tanjungpinang Timur telah mengetahui standar biaya yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Penilaian kurang wajar atau tidak wajar menurut responden karena biaya mahal terhadap pengurusan kepentingannya dan adanya pungutan lain yang tidak sesuai dengan ketentuan namun harus dibayar.

Tindak lanjut dari pengurusan kepentingan yang dimintakan oleh anggota masyarakat adalah kepastian biaya pelayanan yang harus dibayar. Segala sesuatu yang berhubungan dengan pungutan terhadap biaya pelayanan biasanya telah ditentukan berdasarkan aturan yang berlaku, yaitu peraturan daerah atau peraturan

perundang-undangan. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi pengutan di atas biaya yang telah ditetapkan.

Ketika ditanyakan kepada responden apakah ada kepastian biaya pelayanan yang harus dibayar, jawaban responden tidak jauh berbeda dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun demikian ada juga responden yang menjawab tidak sesuai dengan biaya yang harus dibayar. Jawaban yang diberikan responden adalah: sangat pasti dinyatakan oleh 7 orang (11,67 %) responden, pasti dijawab oleh 29 orang responden (48,33 %), kurang ada kepastian dinyatakan oleh 21 orang responden (35 %), dan tidak ada kepastian dijawab oleh 3 orang responden (5 %).

TABEL 4.15
KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN

NO.	KEPASTIAN BIAYA	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	7	11,67
2.	Baik	29	48,33
3.	Kurang baik	21	35
4.	Tidak Baik	3	5
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Tabel 4.15 memperlihatkan bahwa kategori jawaban yang dominan dinyatakan oleh responden adalah adanya kepastian atas biaya pelayanan. Jawaban adanya kepastian ini dinyatakan hampir separoh dari keseluruhan jumlah responden (48,33 %) terhadap kepastian biaya pelayanan. Lebih sepertiga dari jumlah responden menyatakan kurang perhatian (35 %). Jawaban kurang adanya

kepastian ini merupakan jawaban dominan yang kedua terbanyak dari pernyataan responden. Jawaban terbanyak ketiga sangat pasti atas biaya pelayanan yang dinyatakan oleh 11,67 % responden. Sementara itu urutan terakhir atau sisa responden menyatakan tidak ada kepastian (5 %) terhadap biaya pelayanan yang harus dibayarkan oleh responden.

Berdasarkan hasil tabulasi data ini menunjukkan bahwa hanya 60 % responden yang menyatakan pasti dan sangat pasti. Selebihnya yaitu 40 % responden menyatakan kurang dan tidak ada kepastian atas biaya yang harus dibayar. Jika dikaitkan dengan tingkat kepastian biaya pelayanan yang dibebankan kepada responden, dapat disimpulkan bahwa ada kepastian terhadap biaya pelayanan yang harus dibayar oleh responden.

Penilaian kategori baik terhadap kepastian biaya pelayanan menurut responden karena biaya yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak ada pungutan lain yang harus dibayar dan biaya yang dibayarkan tersebut dimasukkan ke dalam kas daerah atau negara. Sementara itu penilaian kurang baik terhadap kepastian biaya pelayanan dijawab oleh responden harus membayar di atas dari ketentuan yang telah ditetapkan serta adanya pungutan yang tidak jelas karena tidak ada dalam persyaratan pelayanan.

Selanjutnya ketika ditanyakan kepada responden tentang ketepatan jadwal pelayanan dari yang telah ditetapkan, jawaban yang diberikan responden sangat bervariasi sesuai dengan pengalaman yang telah diterima maupun informasi yang didapatkan dari orang lain yang pernah mendapatkan pelayanan. Bentuk jawaban yang diberikan oleh responden adalah; sangat tepat dijawab oleh 8 orang

responden (13,33 %), tepat dijawab oleh 29 orang responden (48,33 %), kurang tepat oleh 21 orang (35 %), dan tidak tepat dinyatakan oleh 2 orang responden (3,33 %). (Lihat Tabel 4.16).

TABEL 4.16
KETEPATAN JADWAL PELAYANAN

NO.	KETEPATAN JADWAL	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	8	13,33
2.	Baik	29	48,33
3.	Kurang baik	21	35
4.	Tidak Baik	2	3,33
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan Tabel 4.16 memperlihatkan bahwa kategori jawaban yang dominan dinyatakan oleh responden adalah adanya ketepatan atas jadwal pelayanan. Jawaban adanya ketepatan ini dinyatakan hampir separoh dari keseluruhan jumlah responden (48,33 %). Lebih sepertiga dari jumlah responden (35 %) menyatakan kurang tepat. Jawaban ini merupakan jawaban dominan yang kedua terbanyak dari pernyataan responden. Jawaban terbanyak ketiga sangat tepat atas jadwal pelayanan dinyatakan oleh 13,33 % responden. Sementara itu tidak ada ketepatan jadwal pelayanan atau urutan terakhir dinyatakan oleh 3,33 % responden.

Sehubungan dengan hasil tabulasi data atas ketepatan jadwal pelayanan menunjukkan bahwa jawaban yang dominan dinyatakan responden adalah adanya ketepatan jadwal pelayanan (48,33 %) Jika digabungkan dengan jawaban sangat

tepat yang dijawab oleh 13,33 % responden, maka dapat disimpulkan bahwa ada ketepatan jadwal pelayanan yang diterima oleh responden.

Pelayanan yang memuaskan berarti pelayanan itu dilakukan bersifat adil merata, tepat waktu, cukup atau lengkap, terus-menerus, produktif, efektif dan efisien. Demikian kriteria yang dinyatakan responden terhadap kategori jawaban baik atas ketepatan jadwal pelayanan. Kategori jawaban kurang baik berdasarkan penilaian responden karena mereka merasa pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan kurangnya disiplin petugas dalam menyelesaikan pengurusan kepentingannya. Sementara itu alasan yang ditemukan petugas terhadap molornya jadwal pelayanan karena ketidakhadiran pimpinan yang harus menandatangani berkas permohonan dan permohonan yang tidak lengkap sehingga harus dilengkapi oleh responden.

Kenyamanan lingkungan sangat diharapkan setiap orang karena dapat menimbulkan rasa aman dan tentram. Demikian juga halnya dengan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Ketika ditanyakan tentang kenyamanan lingkungan pelayanan kepada responden, jawaban yang diberikan: sangat nyaman dinyatakan oleh 14 orang (23,33 %), nyaman dinyatakan oleh 26 orang responden (43,33 %), kurang baik dinyatakan oleh 19 orang responden (31,67 %), dan tidak nyaman dinyatakan oleh 1 orang responden (1,67 %).

Dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik tentu kenyamanan lingkungan pelayanan sangat diharapkan oleh setiap orang. Hasil dari rumusan kenyamanan lingkungan pelayanan ini dapat dilihat pada Tabel 4.17 yang memperlihatkan tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh responden penelitian. Jawaban yang

paling banyak dirasakan oleh responden adalah baik yang dinyatakan 43,33 % responden. Selanjutnya pada urutan kedua adalah jawaban yang dirasakan kurang baik diterima oleh 31,67 % responden. Urutan ketiga memperlihatkan jawaban yang sangat baik dirasakan oleh 23,33 % responden. Sementara itu tingkatan jawaban yang tidak baik atau tidak nyaman yang merupakan tingkatan jawaban paling akhir didapatkan oleh satu orang responden.

TABEL 4.17
KENYAMANAN LINGKUNGAN PELAYANAN

NO.	KENYAMANAN LINGKUNGAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	14	23,33
2.	Baik	26	43,33
3.	Kurang baik	19	31,67
4.	Tidak Baik	1	1,67
J U M I A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden untuk tingkat kenyamanan lingkungan pelayanan, dapat disimpulkan bahwa lingkungan pelayanan dirasakan nyaman oleh responden. Bentuk kenyamanan yang diberikan atau dilakukan oleh pihak kantor camat Tanjungpinang Timur masih harus ditingkatkan mengingat rasa nyaman dan sangat nyaman ini hanya dirasakan oleh 66,67 % responden. Jadi dalam hal ini perlu upaya peningkatan kenyamanan di lingkungan kantor camat tersebut sehingga kualitas pelayanan dapat memenuhi indeks kepuasan masyarakat.

Kenyamanan pelayanan dianggap baik oleh responden mengingat terdapatnya kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Selain itu kenyamanan juga dirasakan karena lingkungan kantor camat Tanjungpinang Timur yang cukup asri dan adanya ruang tunggu bagi responden sehingga mereka dapat beristirahat dengan tenang menunggu pengurusan kepentingannya dikerjakan petugas pelayanan kantor camat.

Pelayanan kurang nyaman diterima oleh responden yang merasa adanya gangguan dari oknum-oknum tertentu yang menawarkan jasa untuk mengurus kepentingannya dan sikap petugas yang meminta jasa atau biaya tambahan atas pelayanan yang telah diberikan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik wujudnya dapat dilakukan dengan menciptakan keamanan pelayanan. Pada hakekatnya setiap orang mengharapkan adanya rasa aman baik fisik maupun mental di manapun dia berada. Demikian juga halnya dengan responden dalam penelitian ini yang mengharapkan adanya keamanan pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur.

Berdasarkan jawaban responden terhadap keamanan pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur, pelaksanaan pelayanan dengan sangat baik atau aman dirasakan oleh 8 orang responden (13,33 %), baik atau aman dirasakan oleh 36 orang responden (60 %), kurang aman dirasakan oleh 15 orang responden (25 %), dan tidak aman dirasakan oleh 1 orang responden (1,67 %).

Tabel 4.18 menunjukkan tingkat keamanan pelayanan yang diberikan paling banyak dirasakan oleh responden adalah adanya rasa aman (60 %). Selanjutnya urutan kedua yang dirasakan oleh responden penelitian ini adalah kurang aman (25 %). Tingkat keamanan pelayanan selanjutnya adalah sangat aman (13,33%) dan terakhir tidak aman (1,67. Sehubungan dengan pertanyaan tentang keamanan pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur dapat disimpulkan bahwa responden merasa aman ketika mengurus kepentingannya..

TABEL 4.18
KEAMANAN PELAYANAN

NO.	KEAMANAN PELAYANAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Sangat baik	8	13,33
2.	Baik	36	60
3.	Kurang baik	15	25
4.	Tidak Baik	1	1,67
J U M L A H		60	100

Sumber : Hasil Analisis, 2010.

Dasar dari responden memberikan jawaban pelayanan yang diterima dengan baik dalam arti kata aman adalah tidak adanya gangguan secara fisik maupun mental yang didapatkan ketika berada di kantor camat. Kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan juga dianggap dapat memberikan rasa aman. Sikap petugas pelayanan yang tidak sopan dan ramah, perlakuan kasar yang ditunjukkan oleh petugas serta gangguan dari beberapa orang yang mengintimidasi responden menjadi faktor yang menyebabkan

penilaiannya beberapa orang responden kurang aman ketika berada di kantor camat Tanjungpinang Timur.

E. Analisis Kemampuan Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik

1. Kemampuan Kerja

Sehubungan dengan kemampuan kerja petugas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa;

- a. Pendidikan memadai yang dimiliki sewaktu sekolah dulu ditambah dengan pendidikan penjenjangan (struktural) yang diikuti sewaktu menjadi pegawai oleh sebagian besar petugas pelayanan membuat mereka mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya;
- b. Latihan dan kursus yang pernah diikuti sehubungan dengan pekerjaan pada dasarnya merupakan pengetahuan tambahan yang sangat berharga sehingga membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang harus dilaksanakan;
- c. Pengalaman kerja dan keterampilan kerja diberbagai bidang pekerjaan yang dimiliki atau telah diperoleh sebagian besar petugas pelayanan berdampak positif terhadap pelaksanaan pekerjaan;
- d. Dedikasi dan loyalitas kerja sebagai aparatur negara yang memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat menyebabkan pekerjaan yang dibebankan adalah tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan; dan

- e. Adanya spesialisasi bidang kerja di bagian penyusunan program, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat menyebabkan timbulnya pembagian kerja yang memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Setelah melihat bagaimana indikator dari pelayanan publik dilakukan oleh kantor camat Tanjungpinang Timur, dapat diambil beberapa rumusan analisis berikut ini.

- a. Karakteristik umur merupakan faktor internal dari masyarakat yang mempengaruhi jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Dari hasil kuesioner terhadap klasifikasi umur responden dapat dilihat bahwa klasifikasi umur responden 21 – 30 tahun jumlahnya sama banyak dengan klasifikasi usia responden 31 – 40 tahun yaitu masing-masing sebanyak 19 orang (31,67 %). Kelompok umur di atas 40 tahun berjumlah 18 orang (30 %). Sedangkan klasifikasi umur di bawah 20 tahun merupakan responden yang paling sedikit karena hanya terdapat 4 orang responden (6,67 %).
- b. Berdasarkan jenis kelamin responden terlihat bahwa sebanyak 37 orang atau 61,67% adalah responden laki-laki. Sementara itu sisanya yaitu sebanyak 23 orang atau 38,33% adalah responden perempuan. Banyaknya responden laki-laki yang menjadi sampel penelitian karena sewaktu

dilakukan penelitian, laki-laki yang banyak mengurus kepentingan di kantor camat Tanjungpinang Timur.

- c. Tingkat pendidikan responden, adalah yang berpendidikan SLTA sebanyak 29 orang atau 48,33%, kemudian disusul dengan responden yang berpendidikan SLTP sebanyak 17 orang atau 28,33%. Masyarakat yang berpendidikan SD dan akademi hanya sebanyak 3 orang atau 5%. Sementara itu tingkat pendidikan sarjana sebanyak 8 orang atau 13,33%.
- d. Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden menunjukkan bahwa mereka yang bekerja di bidang swasta (41,67%) lebih banyak menjadi sampel. Kecenderungan ini dimungkinkan karena pada bidang pekerjaan inilah yang bersentuhan langsung dengan proses pelayanan publik, sehingga secara otomatis orang yang bekerja pada sektor ini lebih banyak berurusan di kantor Camat Tanjungpinang Timur. Selanjutnya mereka yang bekerja sebagai PNS sebanyak 21,67 %. Paling sedikit anggota masyarakat yang bekerja sebagai buruh, yaitu hanya 3 orang atau 5 %.
- e. Berkaitan dengan pelayanan publik yang diterapkan oleh petugas pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur, indikator prosedur pelayanan dianggap baik atau jelas menurut 25 orang responden (41,67 %). Dari persyaratan pelayanan yang diterapkan oleh petugas pelayanan di kantor Camat Tanjungpinang Timur sudah dilakukan dengan baik (58,33 %) Berkaitan dengan jawaban responden ini merupakan indikasi bahwa kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan telah dilakukan dengan baik.

- f. Berdasarkan pernyataan responden dalam pertanyaan kejelasan pelayanan dan kedisiplinan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur dapat disimpulkan bahwa masing-masing responden penelitian ini menilai kategori baik (43,33 %) terhadap kejelasan pelayanan dan kedisiplinan pelayanan yang diberikan.
- g. Berdasarkan hasil tabulasi data yang berhubungan dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang diinginkan responden menunjukkan bahwa hampir separuh dari jumlah keseluruhan responden menyatakan bahwa mereka memberikan penilaian baik (46,67 %) terhadap tanggung jawab petugas pelayanan. Tingkat tanggung jawab terbesar kedua masuk pada kategori kurang baik (35 %).
- h. Sehubungan dengan pertanyaan tentang kemampuan petugas kantor camat Tanjungpinang Timur dalam memberikan pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan baik dan sangat baik (65 %) kemampuan petugas memberikan pelayanan jika dibandingkan dari pada kategori jawaban kurang baik dan tidak baik (35 %). Berkaitan dengan kecepatan pelayanan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya responden menilai kurang baik dan baik pelayanan yang diberikan (68,33 %).
- i. Berkaitan tentang keadilan pelayanan yang diterima responden, dapat disimpulkan bahwa lebih dari separoh di antara mereka (55 %) mendapatkan pelayanan secara adil. Mengenai sopan santun dan

keramahan pelayanan yang diberikan, terlihat bahwa 75 % responden mendapatkan pelayanan dengan sopan dan sangat ramah.

- j. Dari setiap biaya yang dibebankan kepada responden dari biaya pelayanan, separoh dari jumlah responden menyatakan wajar (50 %) atas biaya yang harus dibayar. Dikaitkan dengan berada kepastian biaya yang harus dibayar, menunjukkan bahwa hanya 60 % responden yang menyatakan pasti dan sangat pasti. Selebihnya yaitu 40 % responden menyatakan kurang dan tidak ada kepastian atas biaya yang harus dibayar.
- k. Selanjutnya ketika ditanyakan kepada responden tentang ketepatan jadwal pelayanan dari yang telah ditetapkan, jawaban yang diberikan oleh responden adalah; sangat tepat dijawab oleh 8 orang responden (13,33 %), tepat dijawab oleh 29 orang responden (48,33 %), kurang tepat oleh 21 orang (35 %), dan tidak tepat dinyatakan oleh 2 orang responden (3,33 %).
- l. Kenyamanan lingkungan sangat diharapkan setiap orang karena dapat menimbulkan rasa aman dan tentram. Demikian juga halnya dengan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Ketika ditanyakan tentang kenyamanan lingkungan pelayanan kepada responden, jawaban yang diberikan: sangat nyaman dinyatakan oleh 14 orang (23,33 %), nyaman dinyatakan oleh 26 orang responden (43,33 %), kurang baik dinyatakan oleh 19 orang responden (31,67 %), dan tidak nyaman dinyatakan oleh 1 orang responden (1,67 %).
- m. Tingkat keamanan pelayanan yang diberikan paling banyak dirasakan oleh responden adalah aman (60 %). Selanjutnya urutan kedua yang dirasakan

oleh responden penelitian ini adalah kurang aman (25 %). Tingkat keamanan pelayanan selanjutnya adalah sangat aman (13,33 %) dan terakhir tidak aman (1,67 %). Sehubungan dengan pertanyaan tentang keamanan pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur dapat disimpulkan bahwa responden merasa aman ketika mengurus kepentingannya.

3. Hubungan Kemampuan Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik

Kemampuan kerja pegawai dihubungkan dengan kualitas pelayanan publik dilihat dari melaksanakan kegiatan administrasi dalam rangka pemberdayaan masyarakat, menggerakkan motivasi kerja dari staf, melaksanakan tugas di bidang pelayanan masyarakat, melaksanakan tugas administrasi dalam rangka pembinaan dan peningkatan keterampilan kerja, melaksanakan koordinasi jalannya kegiatan administrasi lembaga, keuangan, dan kemasyarakatan, dan melaksanakan urusan tata usaha dan manajemen lainnya yang termasuk urusan administrasi publik.

Berdasarkan hasil penelitian menyangkut hubungan antara kemampuan kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik dilihat dari ;

a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan

Kualitas pelayanan publik terlihat dari adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan. Pelayanan yang diberikan menyangkut kemudahan pengurusan ini dapat dilihat dari :

1) Efisiennya waktu pengurusan kepentingan

Kemampuan dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap anggota masyarakat yang berurusan, kepentingannya cepat dilaksanakan dengan seefisien mungkin. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa waktu pengurusan kepentingan cukup cepat.

2) Efektifnya waktu pengurusan kepentingan

Kemampuan dari setiap pegawai dalam memberikan kemudahan dalam pengurusan kepentingan anggota masyarakat dengan seefektivitas mungkin yang dapat dilaksanakan berdasarkan hasil penelitian cukup efektif.

3) Profesional

Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan kemudahan pengurusan kepentingan anggota masyarakat cukup profesional.

b. Mendapatkan pelayanan yang wajar

Pelayanan yang diberikan dalam melayani anggota masyarakat dilakukan secara wajar, di mana sikap ini dapat dilihat dari tidak ada unsur pilih kasih, tidak ada pamrih, dan tidak mempersulit anggota masyarakat.

c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.

Pelayanan yang diberikan kepada anggota masyarakat diperlakukan sama tanpa pilih kasih, di mana perlakuan ini dapat dilihat dari tidak memandang latar belakang anggota masyarakat dan mendahulukan kepentingan yang lebih awal berurusan.

d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diberikan dalam arti bahwa dalam melayani berpedoman kepada prinsip ketulusan, kejujuran, terus terang dalam menyajikan jasa pelayanan dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan anggota masyarakat pada prioritas pertama dalam proses pelayanan. Hal dapat dilihat dari senantiasa memberikan pelayanan secara tulus, memberikan pelayanan secara jujur, dan sikap terus terang dalam memberikan pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kemampuan kerja terlihat dari adanya pendidikan, latihan/kursus, dan keterampilan kerja dari pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur. Pendidikan, latihan/kursus, dan keterampilan kerja ini pada akhirnya memperlihatkan bentuk pada kualitas pelayanan publik yang diberikan.
2. Terdapat beberapa kelemahan dari kemampuan kerja pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur. Kekurangan yang terjadi disebabkan oleh minimnya pendidikan, latihan/kursus, dan keterampilan kerja yang dimiliki oleh beberapa orang pegawai.
3. Kualitas pelayanan publik dari petugas kantor camat Tanjungpinang Timur dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi lebih baik.
4. Dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa indikator pelayanan publik yang mendapatkan penilaian kurang baik karena anggota masyarakat menilai pelayanan publik yang diberikan pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur belum maksimal atau optimal dikerjakan. Kualitas pelayanan publik belum dapat dilakukan secara optimal karena kemampuan kerja pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur juga sangat terbatas.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang patut untuk dipertimbangkan:

1. Teoritis

Perlu kajian yang lebih evaluatif, sistematis, dan komprehensif terhadap kemampuan kerja pegawai dikaitkan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Praktis

- a. Pekerjaan yang dilakukan pemerintah selama ini dirasa kurang aspiratif dan tidak melihat kemampuan kerja sebagai potensi. Pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur sebetulnya memiliki sikap, dedikasi dan loyalitas kerja cukup tinggi namun tidak dapat diaktualisasikan karena kemampuan kerjanya rendah. Pemerintah Kota Tanjungpinang mempunyai kepentingan untuk meningkatkan kemampuan kerja aparaturnya karena merupakan aset di bidang pelayanan publik.
- b. Partisipasi masyarakat setempat mendatangi tempat-tempat pelayanan publik memiliki peranan yang penting sekaligus menentukan arah pengembangan pelayanan prima. Untuk itu, menjadikan masyarakat sebagai mitra kerja merupakan hal yang utama dan harus dilakukan agar kualitas pelayanan publik lebih dapat ditingkatkan.

- c. Diperlukan peningkatan pendidikan dan keterampilan kerja terhadap petugas pelayanan masyarakat sehingga mereka lebih berdedikasi dan mempunyai loyalitas kerja yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan. Hendaknya diupayakan timbul kesadaran sendiri untuk menambah keterampilan kerja secara swadaya tanpa tergantung anggaran pemerintah.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2003. *Pengaruh Kemampuan Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan (Studi pada Unit Umum Terpadu Kota Pekanbaru)*. Pekanbaru : Publik dan Bisnis. Volume 1 Nomor 1 September 2003.
- Ahmadi, Abu. 2003. *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atep, Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*, Jakarta : Elex Komputindo.
- Bambang, Swasto. 2003. *Perkembangan Sumber Daya Manusia*. Malang : Bayu Media.
- Basuki, J. 2004. *Pelayanan Prima*. Pekanbaru : Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Volume: 4 Nomor: 2 Juli 2004.
- Black, James. A and Champion, Dean. J 2001. *Metode Dan Masalah Penelitian Sosial*, terjemahan E. Koswara dkk, Cetakan Ketiga. Bandung : PT Refika Anggota IKAPL.
- Budiman, Arif. 2000. *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chalid, Pheni. 2007. *Teori dan Isu Pembangunan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Gibson at all. 1997. *Organisasi, Prilaku, Struktur Dan Proses*, terjemahan Nunuk Cetakan Kedua. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Gie, The Liang. 1983. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Handayaniingrat, Soewano. 1986. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Negara Dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung.
- Handoko, Hani T. 1989. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Liberty.
- Hasan, Raiz. 1986. *Prinsip-Prinsip Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : UI Press.
- Hasriani, 2010. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kampung Bugis Kota Tanjungpinang* (Karya Tulis

- Ilmiah). Tanjungpinang : Depkes RI, Politeknik Kesehatan Riau.
- Hersey dan Blanchard. 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Hidayat. 1986. *Manajemen Pelayanan Yang Baik*. Jakarta : UI Press.
- Irawan, Prasetya. 2007. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka.
- Kasim, Azhar. 1999. *Teori Pembuatan Keputusan*. Jakarta : Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Millett, John. D. 1954. *Management In The Public Service, The Quest For Effective Performance*. New York : Management Mc Graw Hill Book Company.
- Moekijat. 1982. *Tata Laksana Kantor*. Bandung : Alumni.
- Moenir, HAS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Melton Putra Offset.
- Nasir, Mohd. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nasution, Mulya. 2000. *Manajemen Personalia Aplikasi Dalam Permasalahan*. Jakarta : Djambatan.
- Nawawi, H. Hadari. 1994. *Pengawasan Melekat Di Lingkungan Pemerintah*. Jakarta : Erlangga.
- Nawawi, H. Hadari dan HM. Martini Hadari. 1994, *Ilmu Administrasi*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 1991. *Dimensi-Dimensi Pemerintahan Desa*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1981. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Purwanti, Siti. 2005. *Penerapan Strategi Pemasaran Internal Guna Memberikan Pelayanan yang Berkualitas pada Hotel Mutiara Merdeka*. Pekanbaru : Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Volume:3 Nomor :2 September 2005.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Saparin, S. 1986. *Tata pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sarwoto. 1981. *Dasar-Dasar organisasi Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Siagian, Sondang. P. 1984. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta : CV. Masagung.
- 1986. *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Simanjuntak, Payaman J. 1987. *Masalah Ketenagakerjaan di Indonesia (Penyunting)*. Jakarta : Departemen Tenaga Kerja.
- 1998. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Indonesia*. (Edisi Kedua) . Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1981. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Siswanto, Joko. 1988. *Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta : Armico.
- Situmorang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Depnaker R.I.
- Soedjadi, F.X. 1996. *Organization and Methods Pemunjang Berhasilnya Proses Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung.
- Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Suirman. 2003. *Analisis Tentang Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai di Lingkungan Bappeda propinsi Riau*. Pekanbaru : Publik dan Bisnis. Volume 1 Nomor 1 September 2003.
- Sutopo,dkk. 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Syafie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Syamsi, Ibnu. 1994. *Sistem Dan Prosedur Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tambunan, Witarsa. 2000. *Evaluasi Pelaksanaan Kerjasama Antara Pemerintah Propinsi DKI Jakarta Dengan Pemerintah Propinsi Jawa Tengah*

dalam Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). (Tesis). Jakarta : Universitas Indonesia.

Tarigan, Nismawati, dkk. 1992/1993. *Peranan Pendidikan Dalam Pembinaan Kebudayaan Nasional Di Daerah Riau*. Tanjungpinang : Depdikbud.

Widjaja, A.W. 1994. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Ekonesia.

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 1**KUESIONER PENELITIAN****A. PENGANTAR**

Berkenaan dengan kegiatan penyusunan tesis **KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGPINANG TIMUR KOTA TANJUNGPINANG**, mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk bersedia menjadi responden. Informasi atau jawaban pada kuesioner hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Kerahasiaan identitas responden dijaga dan tidak akan dipublikasikan.

Untuk itu mohon kesediaan untuk menjawab dengan memberi tanda (X) pada lembar jawaban. Atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terima kasih

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. N a m a : (boleh tidak diisi)
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

C. MATERI

1. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat baik | d. Kurang baik |
| b. Baik | e. Tidak baik |
| c. Cukup baik | |
2. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap persyaratan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat baik | d. Kurang baik |
| b. Baik | e. Tidak baik |
| c. Cukup baik | |
3. Apakah tanggapan Saudara terhadap kejelasan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat jelas | d. Kurang jelas |
| b. Jelas | e. Tidak jelas |
| c. Cukup jelas | |

4. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap kedisiplinan petugas kantor Camat ?
- a. Sangat disiplin
 - b. Disiplin
 - c. Cukup disiplin
 - d. Kurang disiplin
 - e. Tidak disiplin
5. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap tanggung jawab petugas pelayanan kantor Camat ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
6. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap kemampuan kerja petugas pelayanan kantor Camat ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
7. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Kurang cepat
 - e. Tidak cepat
8. Apakah tanggapan Saudara terhadap keadilan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- a. Sangat adil
 - b. Adil
 - c. Cukup adil
 - d. Kurang adil
 - e. Tidak adil
9. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap kesopanan dan keramahan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
10. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap kewajaran biaya pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

11. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
12. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap kepastian biaya pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
13. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
14. Bagaimana tanggapan Saudara terhadap keamanan yang diberikan oleh pihak kantor Camat ?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

===== TERIMA KASIH =====

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA

I. PENGANTAR

Berkenaan dengan kegiatan penyusunan tesis **KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGPINANG TIMUR KOTA TANJUNGPINANG**, mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk bersedia menjadi informan. Data dan informasi yang diberikan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Untuk itu mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab pertanyaan yang tercantum di bawah ini. Atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

II. IDENTITAS INFORMAN

1. N a m a :
2. Jabatan :
3. Tgl Wawancara :
4. Waktu :
5. Pewawancara :

III. MATERI

A. Pendidikan / Pengetahuan

- 1) Apakah Anda mendapatkan kesempatan mengikuti pendidikan struktural? Kalau ada pendidikan struktural apa yang diikuti ?
- 2) Selain mengikuti pendidikan struktural, apakah Anda juga mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi?
- 3) Bagaimana dengan kesempatan mengikuti pendidikan keahlian khusus?

B. Pengalaman / Latihan

- 1) Kursus/pelatihan penunjang pekerjaan yang pernah diikuti?
- 2) Apa pengalaman kerja yang telah Anda dapatkan ?
- 3) Apakah ada perubahan kemampuan kerja setelah mengikuti kursus/pelatihan?
- 4) Apakah ada perubahan kemampuan kerja setelah mendapatkan pengalaman?

C. Keterampilan

- 1) Apakah pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pendidikan ?
- 2) Kemampuan untuk penggunaan sarana dan prasarana ?
- 3) Kecekatan / Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
- 4) Kecermatan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
- 5) Upaya apa yang Anda lakukan berkaitan dengan hubungan kemasyarakatan / kepemimpinan;
- 6) Apakah Anda berprakarsa/ inisiatif dalam pengambilan keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukan ?
- 7) Apakah Anda mempunyai kemampuan dalam menganalisis program kerja ?
- 8) Upaya apa yang dilakukan dalam mengambil keputusan ?
- 9) Apa yang Anda lakukan ketika menghadapi keadaan darurat ?
- 10) Bagaimana kesabaran Anda ketika menghadapi pekerjaan ?; dan
- 11) Bagaimana pula sikap / pembawaan Anda ketika melaksanakan pekerjaan ?

Lampiran 3

TRANSKRIP WAWANCARA

Wawancara : Camat Tanjungpinang Timur (Senin, 7 Juni 2010 Jam : 09:35 Wib)

A. Pendidikan / Pengetahuan

Pertanyaan : Apakah Anda mendapatkan kesempatan mengikuti pendidikan struktural?

Kalau ada pendidikan struktural apa yang diikuti ?

Jawaban : Untuk mencapai suatu kemampuan kerja, memang harus memiliki keterampilan, keahlian, dan pengetahuan yang cukup. Hal ini dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun non formal. Pendidikan yang memadai sangat dibutuhkan untuk melaksanakan tugas dengan cara yang efektif dan efisien.

Pendidikan struktural yang pernah diikuti yaitu; Administrasi Umum (ADUM), ADUMLA, Adum Pim 3, dan Latihan Pra Jabatan LPJ. LPJ ini telah diikuti oleh seluruh pegawai. Pada dasarnya pendidikan struktural yang diikuti berfungsi untuk meningkatkan pengetahuan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Selanjutnya fungsi pendidikan struktural ini selain untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan, juga untuk meningkatkan keterampilan sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kemampuan kerja.

Dirasakan bahwa pendidikan struktural yang diikuti telah mulai terasa manfaatnya ketika membuat perencanaan kerja, pelaksanaan pekerjaan tersebut dan menyelesaikan pekerjaan. Walaupun pendidikan yang

diterima belum sepenuhnya dapat meningkatkan kemampuan kerja, namun dampak dari pendidikan yang pernah diikuti dapat meminimalisir kekurangan atau hambatan yang dialami ketika menyelesaikan pekerjaan.

Pertanyaan: Selain mengikuti pendidikan struktural, apakah Anda juga mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi?

Jawaban : Pernah ditawarkan untuk melanjutkan studi oleh pemerintah kota Tanjungpinang. Kesempatan yang diberikan tidak diambil mengingat kesibukan pekerjaan, kekurangan waktu untuk mengikuti pelajaran, dan faktor usia yang tidak muda lagi.

Pertanyaan : Bagaimana dengan kesempatan mengikuti pendidikan keahlian khusus?

Jawaban : Pemerintah kota Tanjungpinang memang mempunyai keterbatasan memberi kesempatan pegawai untuk melanjutkan studi ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, namun ada inisiatif mencari solusi lain yaitu dengan memberi kesempatan mengikuti pendidikan keahlian khusus. Kesempatan ini terbuka bagi pejabat struktural untuk pengembangan karir dan menambah keterampilan kerja.

Pendidikan keahlian khusus yang diberikan pada dasarnya disesuaikan dengan bidang kerja. Pendidikan keahlian khusus ini mendukung pekerjaan yang dikerjakan. Unsur-unsur yang dipelajari dikaitkan dalam upaya memecahkan persoalan-persoalan yang berhubungan dengan pekerjaan yang harus dilaksanakan.

B. Latihan

Pertanyaan : Pelatihan atau kursus keahlian yang diikuti dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja ?

Jawaban : Kursus/pelatihan penunjang pekerjaan yang pernah diikuti oleh pimpinan dan pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur antara lain; administrasi perkantoran, administrasi kepegawaian, kursus kader pelaksana tingkat propinsi dan kabupaten, kursus bendahara, komputer, dan pelatihan kepemimpinan.

Kursus kader pelaksana tingkat propinsi dan kabupaten/kota pada dasarnya telah diikuti oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan masyarakat serta Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial.

Pelatihan dan kursus merupakan tempat yang paling tepat dan efektif untuk menanamkan dan membina kecakapan seseorang. Pelatihan dan kursus ini berfungsi untuk mempersiapkan setiap individu memasuki lingkungan kerja yang lebih kompleks selain bidang pekerjaan yang harus dilakukan.

Pertanyaan : Apa pengalaman kerja yang telah Anda dapatkan ?

Jawaban : Pengalaman kerja yang didapatkan dari rotasi dan mutasi pegawai antara lain diperoleh camat mulai dari lurah, ketertiban umum, mawil hansip, satpol, sekecam, plt camat. Para Kasubbag dan Kepala Seksi juga mempunyai pengalaman kerja yang cukup banyak seperti pernah ditempatkan di tata usaha, administrasi perkantoran, kepegawaian, dan pemerintahan.

Pertanyaan : Apakah ada perubahan kemampuan kerja setelah mengikuti kursus/pelatihan?

Jawaban : Ada perubahan kemampuan kerja setelah mengikuti kursus/pelatihan. Perubahan kemampuan kerja dirasakan ketika menghadapi pekerjaan yang sulit untuk diselesaikan. Pengalaman yang didapatkan dari mengikuti kursus dan pelatihan bermanfaat dalam mengurangi kesulitan dan kekurangan yang dihadapi.

C. Pengalaman Kerja

Pertanyaan : Apakah pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pendidikan ?

Jawaban : Ada beberapa pimpinan dan staf yang pekerjaannya sesuai dengan pendidikan formal di sekolah dulu, seperti tamatan pendidikan kejuruan. Namun demikian ada juga yang tidak sesuai.

Sejauh ini, pengalaman kerja sangat membantu dalam memecahkan persoalan yang dihadapi dalam pekerjaan seseorang. Menggunakan latar belakang pendidikan tertentu dalam mengatur pekerjaan dapat meningkatkan keterampilan kerja. Keterampilan kerja yang dimiliki akan mengembangkan sistem dan suasana kerja yang kondusif sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan baik dan optimal.

Pertanyaan : Kemampuan untuk penggunaan sarana dan prasarana ?

Jawaban : Penggunaan sarana dan prasarana yang ada, cukup dapat menggunakan. Sarana dan prasarana yang dimiliki antara lain perlengkapan kantor, aula untuk tempat rapat dan pertemuan dengan anggota masyarakat. Mobil

operasional untuk menunjang pekerjaan. Umumnya para pegawai menyatakan dapat mengoperasikan sarana dan prasarana kantor.

Pertanyaan : Kecekatan / Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan ?

Jawaban : Kecekatan atau kecepatan dalam melakukan pekerjaan dimiliki karena ada petunjuk pelaksanaan pekerjaan. Pekerjaan dapat diselesaikan karena sesuai dengan petunjuk pelaksanaan.

Pertanyaan : Kecermatan dalam menyelesaikan pekerjaan ?

Jawaban : Sangat cermat. Ini dimungkinkan karena cukup banyaknya pengalaman kerja yang telah didapatkan. Di samping itu ada juga yang menjawab cukup cermat, walaupun mungkin saja ada kesalahan yang tidak diinginkan terjadi. Namun di setiap kesempatan, kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan diupayakan seminimal mungkin sehingga mendapat apresiasi dari pimpinan dan anggota masyarakat.

Pertanyaan : Upaya apa yang Anda lakukan berkaitan dengan hubungan kemasyarakatan / kepemimpinan;

Jawaban : Unsur kemasyarakatan dan kepemimpinan mutlak diperlukan guna menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Berkaitan dengan pertanyaan ini diperoleh informasi bahwa beberapa pegawai banyak mengikuti kegiatan kemasyarakatan. Sopan santun dan menghormati orang lain yang membutuhkan bantuan sangat diperhatikan mengingat pekerjaan di bidang pelayanan yang harus memberikan jasa terbaik. Dampak dari hal ini adalah dapat dipercayai anggota masyarakat karena memegang amanah yang diberikan.

Dalam hal kepemimpinan, beberapa orang informan mengatakan berusaha mengambil inisiatif ketika pimpinan tidak di tempat. Karena tanggung jawab pekerjaan yang harus diselesaikan, sewaktu tidak ada pimpinan maka kebijakan diambil sesuai ruang lingkup pekerjaan masing-masing. Di samping itu, karena telah diberi motivasi kerja atasan maka pengambilan keputusan mesti diambil kemudian dilaporkan kepada pimpinan.

Memberi motivasi kerja kepada bawahan merupakan salah satu bentuk jiwa kepemimpinan yang diberikan kepada bawahan. Tanggung jawab sebagai aparatur pemerintahan yang harus memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat juga ditanamkan untuk memupuk loyalitas kerja.

Dikagumi masyarakat karena menjalin hubungan dengan beberapa tokoh masyarakat sehingga mendukung kemampuan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Penerapan sistem kerja semacam ini cukup berhasil menyelesaikan beban kerja.

Pertanyaan : Apakah Anda berprakarsa/ inisiatif dalam pengambilan keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukan ?

Jawaban : Prakarsa atau inisiatif ini diambil tergantung permasalahan yang dihadapi dan setelah dipertimbangkan dengan matang. Kepada pegawai diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk aktualisasi diri dan mengembangkan sistem kerja yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Hal ini dilakukan agar pegawai aktif dan mempunyai peranan dalam mendukung kegiatan pembangunan dan pemerintahan.

Pertanyaan : Apakah Anda mempunyai kemampuan dalam menganalisis program kerja

Jawaban : Menganalisis program kerja merupakan pekerjaan yang harus diselesaikan.

Menganalisis sampai tuntas pekerjaan sangat diperlukan untuk membuat laporan pertanggungjawaban. Analisis ini digunakan untuk evaluasi program kerja dan perencanaan program kerja selanjutnya. Analisis yang dilakukan bersifat rekomendasi sehingga didapatkan kebijakan kerja di masa yang akan datang.

Pertanyaan : Upaya apa yang dilakukan dalam mengambil keputusan ?

Jawaban : Pengambilan keputusan biasanya dilakukan setelah mendapat persetujuan dari pimpinan. Sejauh proses pengambilan keputusan tidak bertentangan dengan petunjuk operasional kerja dan aturan yang berlaku (perda) maka hal itu merupakan hal yang biasa dilakukan.

Pengambilan keputusan harus dilakukan dengan bijaksana, tanpa menimbulkan kerugian bagi kantor dan anggota masyarakat. Antara sesama pegawai terjalin sikap saling menghormati dan tolong menolong. Kepada anggota masyarakat yang meminta pertolongan dilakukan dengan penuh kesabaran, tidak berlaku kasar yang dapat menimbulkan kekecewaan bagi orang lain.

Pada dasarnya ada keinginan dari beberapa orang staf untuk mengambil keputusan yang terbaik, namun penanggung jawab dari semua pekerjaan kantor adalah pimpinan jadi selalu yang menandatangani surat menyurat adalah camat dan sekretaris camat.

Pertanyaan : Apa yang Anda lakukan ketika menghadapi keadaan darurat ?

Jawaban : Dalam menghadapi keadaan darurat yang berhubungan dengan keselamatan kerja dan anggota masyarakat, berkoordinasi dengan muspika dan satuan polisi pamong praja yang bertugas memelihara keamanan dan ketentraman wilayah kerja kantor kecamatan.

Apabila menghadapi keadaan darurat, prioritas pertama yang dilakukan adalah menanggulangi permasalahan tersebut. Hal lainnya yang dilakukan sehubungan dengan masalah ini adalah membuat rekomendasi terhadap masyarakat miskin.

Pertanyaan : Bagaimana kesabaran Anda ketika menghadapi pekerjaan ?

Jawaban : Pada dasarnya staf yang di bidang pelayanan cukup sabar melayani sikap dan perilaku anggota masyarakat. Kesabaran harus dimiliki untuk menghadapi warga yang selalu ingin cepat saja dilayani dan marah-marah. Kesabaran merupakan salah satu kunci dari kredibilitas dan loyalitas kerja yang dimiliki oleh pegawai di bidang pelayanan.

Pertanyaan : Bagaimana pula sikap/pembawaan Anda ketika melaksanakan pekerjaan?

Jawaban : Berbuat terbaik untuk masyarakat merupakan hal yang paling diutamakan, karena memang begitu wejangan dari walikota. Di samping itu selalu memberikan contoh yang baik di masyarakat serta memberi contoh yang baik dan berbudi luhur serta memelihara tingkah laku yang baik agar jadi panutan bagi bawahan.

TRANSKRIP WAWANCARA

Wawancara : Sekretaris Camat (Rabu 9 Juni 2010 jam 08.15 WIB)

A. Pendidikan / Pengetahuan

Pertanyaan : Apakah Anda mendapatkan kesempatan mengikuti pendidikan struktural?

Kalau ada pendidikan struktural apa yang diikuti ?

Jawaban : Belum pernah, namun pada dasarnya kesempatan melanjutkan studi diberikan kesempatan oleh pemerintah kota Tanjungpinang. Kesempatan ini terbuka untuk semua pegawai negeri sipil yang ada di kota Tanjungpinang. Namun karena berbagai keterbatasan yang dihadapi oleh pemerintah kota, maka kesempatan itu tidak diperoleh semua pegawai. Pegawai yang berprestasi dan mempunyai kinerja yang baik merupakan prioritas pertama yang diberikan kesempatan untuk melanjutkan studi.

Pertanyaan : Bagaimana dengan kesempatan mengikuti pendidikan keahlian khusus?

Jawaban : Memang ada kesempatan diberikan oleh pemerintah kota Tanjungpinang untuk mengikuti pendidikan keahlian khusus, namun kesempatan tersebut tidak diberikan kepada semua pegawai.

Pendidikan pimpinan dan pegawai kantor camat Tanjungpinang Timur sudah cukup memadai untuk menyelesaikan pekerjaan yang harus dikerjakan. Memang dibutuhkan peningkatan upaya pendidikan struktural lainnya yang seharusnya dapat diikuti oleh semua pegawai. Namun karena ada beberapa kendala seperti keterbatasan kemampuan finansial dari pemerintah kota Tanjungpinang, maka hanya beberapa pegawai tertentu

yang mendapatkan kesempatan untuk menambah pengetahuan melalui pendidikan keahlian kerja.

B. Latihan

Pertanyaan : Pelatihan atau kursus keahlian yang diikuti dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja ?

Jawaban : Pelatihan kepemimpinan telah diikuti oleh Camat/Sekcam, Kasubbag Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan, Kasubbag Umum, Keuangan dan Kepegawaian, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan masyarakat serta Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial.

Pelatihan yang diikuti bertujuan untuk pengembangan diri sehingga mendorong semangat kerja yang lebih tinggi. Pada umumnya setiap pendidikan yang didapatkan penerapannya dilakukan secara bervariasi tergantung inisiatif masing-masing pegawai. Sebagian besar informan menyatakan mereka cukup banyak mendapatkan pengetahuan dari pendidikan struktural yang diikuti sehingga memberi kemudahan ketika menyelesaikan pekerjaan.

Pelatihan administrasi perkantoran dan kepegawaian telah diikuti oleh pejabat struktural yang berdinast di kantor Camat Tanjungpinang Timur.

Pelatihan ini telah diikuti oleh Camat/Sekcam, Kasubbag Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan serta Kasubbag Umum, Keuangan dan Kepegawaian. Sementara itu kursus komputer diikuti oleh para staf

yang diperbantukan untuk membantu pekerjaan Kasubbag dan Kepala Seksi.

Pertanyaan : Apa pengalaman kerja yang telah Anda dapatkan ?

Jawaban : Pengalaman kerja sudah banyak yang didapatkan. Banyaknya pengalaman kerja yang didapatkan, karena memang ada kebijakan dari Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang untuk melakukan rotasi dan mutasi pegawai ke berbagai dinas/instansi yang ada. Di samping itu pengalaman kerja juga didapatkan dari jenjang pemerintahan paling rendah yaitu Kantor kelurahan.

Pertanyaan : Apakah ada perubahan kemampuan kerja setelah mendapatkan pengalaman?

Jawaban : Dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, kemampuan kerja lebih banyak, menghadapi pekerjaan yang berat dapat diselesaikan, kemampuan meningkat, dan mampu berdikari dalam menyelesaikan pekerjaan.

C. Pengalaman Kerja

Pertanyaan : Bagaimana kesabaran Anda ketika menghadapi pekerjaan ?

Jawaban : Kesabaran merupakan salah satu faktor yang penting dimiliki dalam menghadapi pekerjaan yang berhubungan dengan masyarakat. Berbagai macam sikap dan perilaku anggota masyarakat dari yang lemah lembut sampai yang kasar ketika meminta jasa pelayanan dihadapi dengan sikap penuh kesabaran. Secara manusiawi memang ada timbul kekesalan terhadap sikap dan perilaku dari beberapa anggota masyarakat yang meminta pertolongan dengan cara kasar, namun hal ini dicoba untuk

memaklumi karena pekerjaan yang harus memberikan jasa pelayanan publik.

UNIVERSITAS TERBUKA

TRANSKRIP WAWANCARA

**Wawancara : Kasubbag Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan (Jumat,
11 Juni 2010 Jam : 08.20 WIB)**

A. Pendidikan / Pengetahuan

Pertanyaan : Apakah Anda mendapatkan kesempatan mengikuti pendidikan struktural?

Kalau ada pendidikan struktural apa yang diikuti ?

Jawaban : Belum pernah mengikuti pendidikan struktural. Pendidikan yang pernah diikuti LPJ pada saat itu masih berstatus CPNS.

Pertanyaan : Selain mengikuti pendidikan struktural, apakah Anda juga mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi?

Jawaban : Belum, karena baru 6 tahun jadi PNS

Pertanyaan : Bagaimana dengan kesempatan mengikuti pendidikan keahlian khusus?

Jawaban : Juga belum pernah, karena yang diprioritaskan pegawai senior

B. Pengalaman / Latihan

Pertanyaan : Kursus/pelatihan penunjang pekerjaan yang pernah diikuti?

Jawaban : Belum pernah mengikuti sama sekali

Pertanyaan : Apa pengalaman kerja yang telah Anda dapatkan ?

Jawaban : Cukup banyak dan cukup memuaskan karena lama honor

Pertanyaan : Apakah ada perubahan kemampuan kerja setelah mengikuti kursus/pelatihan?

Jawaban : Ada dari pengalaman saja

Pertanyaan : Apakah ada perubahan kemampuan kerja setelah mendapatkan pengalaman?

Jawaban : Jelas ada

C. Keterampilan

Pertanyaan : Apakah pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pendidikan ?

Jawaban : Tidak, karena dari ekonomi tetapi memahami pemerintahan

Pertanyaan : Kemampuan untuk penggunaan sarana dan prasarana ?

Jawaban : Tidak memadai, alat harus membawa sendiri dari rumah. Sarana dan prasarana kantor dianggap kurang memadai karena tidak lengkap. Untuk menanggulangnya dilakukan dengan cara membawa sendiri dari rumah atau milik pribadi seperti laptop.

Pertanyaan : Kecekatan / Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan ?

Jawaban : Iya sesuai dengan petunjuk

Pertanyaan : Kecermatan dalam menyelesaikan pekerjaan ?

Jawaban : Sangat cermat

Pertanyaan : Upaya apa yang Anda lakukan berkaitan dengan hubungan kemasyarakatan / kepemimpinan;

Jawaban : Banyak yang diikuti kegiatan kemasyarakatan

Pertanyaan : Apakah Anda berprakarsa/ inisiatif dalam pengambilan keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukan ?

Jawaban : Tentu ada setelah berkonsultasi dengan kepemimpinan

Pertanyaan : Upaya apa yang dilakukan dalam mengambil keputusan ?

Jawaban : Setelah mendapat persetujuan dari pimpinan

Pertanyaan : Bagaimana kesabaran Anda ketika menghadapi pekerjaan ?

Jawaban : Cukup sabar karena memang sudah tugas yang harus dikerjakan

Pertanyaan : Bagaimana pula sikap/pembawaan Anda ketika melaksanakan pekerjaan ?

Jawaban : Selalu memberikan contoh yang baik di masyarakat

UNIVERSITAS TERBUKA

TRANSKRIP WAWANCARA

Wawancara : Kasubbag Umum, Keuangan dan Kepegawaian (Kamis, 10 Juni 2010, Jam 14,50 WIB)

A. Pendidikan / Pengetahuan

Pertanyaan : Apakah Anda mendapatkan kesempatan mengikuti pendidikan struktural?

Kalau ada pendidikan struktural apa yang diikuti ?

Jawaban : Pernah, Selama menjadi pegawai negeri sipil, pendidikan struktural yang pernah diikuti LPJ dan ADUM. Pendidikan struktural tidak hanya untuk memenuhi keperluan praktis dalam bidang kerja melainkan juga mengemban fungsi lain karena mewujudkan identitas, keyakinan dan meningkatkan pengetahuan sesuai dengan latar belakang pendidikan.

Pertanyaan : Selain mengikuti pendidikan struktural, apakah Anda juga mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi?

Jawaban : Belum, mengingat terbatasnya keuangan pemerintah kota, upaya untuk melanjutkan studi harus dari dalam diri sendiri demi pengembangan karir masing-masing pegawai. Namun mengingat umur yang tidak muda lagi maka pendidikan anak-anak yang diutamakan. Beberapa orang pegawai yang memiliki tingkat pendidikan SLTA memang ada upaya untuk melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi yang ada di kota Tanjungpinang. Mereka yang berprestasi baik diberi beasiswa.

B. Pengalaman / Latihan

Pertanyaan : Kursus/pelatihan penunjang pekerjaan yang pernah diikuti?

Jawaban : Kursus bendahara. Kursus ini menambah pengetahuan di bidang keuangan.

Mengingat laporan pertanggungjawaban keuangan yang berasal dari anggaran rutin dan operasional merupakan uang rakyat yang dibelanjakan dan harus dibuat laporan penggunaannya, maka staf yang bekerja di bidang keuangan diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan bendahara.

Pertanyaan : Apa pengalaman kerja yang telah Anda dapatkan ?

Jawaban : Tentang surat menyurat dan keuangan Pernah mendapatkan pengalaman kerja di bidang surat menyurat, kearsipan, dan tata usaha. Di samping itu pengalaman kerja juga didapatkan dari seringnya memberikan pelayanan publik kepada anggota masyarakat yang menghendaki pelayanan kependudukan dan pelayanan masyarakat lainnya. Selanjutnya pengalaman kerja didapatkan dari pindah-pindah kerja dari satu dinas/instansi sehingga mereka punya pengalaman kerja.

Pertanyaan : Apakah ada perubahan kemampuan kerja setelah mengikuti kursus/pelatihan?

Jawaban : Ada perubahan setelah mengikuti pelatihan, antara lain mengurangi kekurangan dan kelemahan yang dihadapi selama ini.

Pertanyaan : Apakah ada perubahan kemampuan kerja setelah mendapatkan pengalaman?

Jawaban : Ada, kalau dulu kemampuan mungkin 70 %, sekarang meningkat 100 %.

C. Keterampilan

Pertanyyan : Apakah pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pendidikan ?

Jawaban : Keterampilan kerja yang dimiliki dari pendidikan sangat menunjang dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja. Melalui keterampilan kerja yang kompetitif dan berwawasan luas beban kerja akan dapat dilakukan dengan sebaik mungkin.

Pertanyaan : Upaya apa yang Anda lakukan berkaitan dengan hubungan kemasyarakatan / kepemimpinan;

Jawaban : Mengambil inisiatif apabila pimpinan tidak ada dengan tetap berkonsultasi pada pimpinan

Pertanyaan : Upaya apa yang dilakukan dalam mengambil keputusan ?

Jawaban : Pada beberapa situasi dan kesempatan sering berinisiatif mengambil keputusan. Walaupun telah diupayakan untuk berbuat yang terbaik, namun biasanya dikembalikan kepada pimpinan karena pimpinan yang mempunyai tanggung jawab dalam proses pengambilan keputusan terhadap sesuatu hal yang berkaitan dengan pekerjaan kantor. Di samping itu, dalam hirarki kepegawaian memang pimpinan yang bertindak sebagai pengambil keputusan”.

Pertanyaan : Apa yang Anda lakukan ketika menghadapi keadaan darurat ?

Jawaban : Ada membuat rekomendasi terhadap masyarakat miskin

Pertanyaan : Bagaimana kesabaran Anda ketika menghadapi pekerjaan ?

Jawaban : Pasti ada untuk menghadapi warga yang selalu ingin cepat saja dan marah-marah.

UNIVERSITAS TERBUKA

TRANSKRIP WAWANCARA

**Wawancara : Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial (Selasa,
15 Juni 2010 Jam 11.24 WIB)**

A. Pendidikan / Pengetahuan

Pertanyaan : Apakah Anda mendapatkan kesempatan mengikuti pendidikan struktural?

Kalau ada pendidikan struktural apa yang diikuti ?

Jawaban : Pendidikan struktural yang pernah diikuti yaitu; ADUM dan ADUMLA.

Selain dari pendidikan tersebut tidak ada yang lain.

Pertanyaan : Selain mengikuti pendidikan struktural, apakah Anda juga mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi?

Jawaban : Tidak karena sudah lanjut usia

B. Pengalaman / Latihan

Pertanyaan : Kursus/pelatihan penunjang pekerjaan yang pernah diikuti?

Jawaban : Kurang fasilitasnya

Pertanyaan : Apa pengalaman kerja yang telah Anda dapatkan ?

Jawaban : Pernah ditugaskan di beberapa bidang pekerjaan yang bermanfaat dalam pekerjaan sekarang.

C. Keterampilan

Pertanyaan : Apakah pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pendidikan ?

Jawaban : Tidak sesuai, namun karena pernah mengikuti kursus dan mempunyai pengalaman setelah bertahun-tahun bekerja sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dan sesuai, sehingga tahu apa yang harus dikerjakan

Pertanyaan : Upaya apa yang Anda lakukan berkaitan dengan hubungan kemasyarakatan / kepemimpinan;

Jawaban : Mengambil inisiatif ketika Pak Camat tidak ada di tempat

Pertanyaan : Apakah Anda mempunyai kemampuan menganalisis program kerja ?

Jawaban : Menganalisis sampai tuntas pekerjaan

Pertanyaan : Upaya apa yang dilakukan dalam mengambil keputusan ?

Jawaban : Harus bijaksana, saling menghormati dan jangan berlaku kasar

Pertanyaan : Bagaimana kesabaran Anda ketika menghadapi pekerjaan ?; dan

Jawaban : Melayani dengan kesabaran

Pertanyaan : Bagaimana pula sikap/ pembawaan Anda ketika melaksanakan pekerjaan ?

Jawaban : Melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Upaya yang dilakukan adalah berbuat terbaik untuk masyarakat, selalu memberikan contoh yang baik di masyarakat, melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku, memberi contoh yang baik pada bawahan, dan berbudi luhur dan memelihara tingkah laku yang baik.