

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KINERJA
KANTOR CAMAT GUNUNG TABUR
KABUPATEN BERAU**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

INDRAYANA WINDYANI

NIM: 018396535

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

ANALISIS KINERJA KANTOR CAMAT GUNUNG TABUR KABUPATEN BERAU

Indrayana Windyani

indwindya@yahoo.com

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

ABSTRAK :

Permasalahan utama yang terdapat di Kantor Camat Gunung Tabur adalah adanya ketidakpuasan dari beberapa masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Gunung Tabur, disamping itu belum adanya Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang dapat digunakan untuk mengetahui serta mengevaluasi kinerja organisasi pemerintah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Kantor Camat Gunung Tabur dan menganalisis aspek penghambat dan pendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Camat Gunung Tabur sebagai suatu organisasi. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan setiap fenomena kinerja serta aspek penghambat maupun pendorong kinerja. Analisis kinerja ini mencakup efektifitas, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan keadaptasian.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa dari segi efektifitas terdapat kesesuaian antara visi misi dengan program dan kegiatan yang ada serta terlibatnya pegawai dalam kegiatan organisasi. Responsivitas dapat dilihat dari cara organisasi menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Dari aspek responsibilitas Kantor Camat Gunung Tabur sudah melaksanakan tupoksinya masing-masing sesuai dengan struktur organisasi serta prosedur dan mekanisme yang ada. Secara akuntabilitas, pelaporan kegiatan dan keuangan di Kantor Camat Gunung Tabur sudah berjalan lancar akan tetapi Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah untuk tahun 2011 dan tahun sebelumnya belum dibuat. Dari aspek keadaptasian, pegawai diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri.

Aspek pendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur terdiri dari aspek individual, psikologis, dan organisasi. Adapun aspek penghambat kinerja adalah terbatasnya jumlah SDM, sarana dan prasarana yang masih kurang, dana operasional kegiatan kantor yang kurang memadai, dan letak kantor yang kurang strategis.

Kata Kunci: Kinerja, efektifitas, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian

PERFORMANCE ANALYSIS OF GUNUNG TABUR DISTRICT OFFICE IN BERAU REGENCY

Indrayana Windyani

indwindya@yahoo.com

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

ABSTRACT :

The main problem at Gunung Tabur district office is any of several public discontent against services provided by Gunung Tabur district offices, the head of a sow besides is not the Government Performance Accountability Report which can be used to determine and evaluate the performance of government organizations. The purposes of this research are to analyze the performance of Gunung Tabur district offices and to analyze the resistor and supporters of performance aspects in Gunung Tabur district office. The data used in this research are primary data and secondary data.

The unit of analysis in this research is Gunung Tabur office as an organization. The methods used in this research is descriptive qualitative, that is the way to describe the performance of each phenomenon and the resistor and supporters of performance at Gunung Tabur district office. This performance analysis includes effectiveness, responsiveness, responsibility, accountability and adaptation.

The results illustrate that in terms of effectiveness there is congruence between the vision and mission of the program and activities of the existing as well as employee involvement in organizational activities. Responsiveness can be seen from the way organizations follow up on complaints from the public, from the aspect of Gunung Tabur district office responsiveness is perform basic tasks and functions in accordance with their respective organizational structures and procedures and mechanisms. By accountability, reporting and financial activities in Gunung Tabur district office has been running smoothly but the Government Performance Accountability Report for 2011 and the previous year have not been made. From the aspect adaptation, employees are given the opportunity to develop themselves.

Aspects of supporting performance at Gunung Tabur district office consists of: individual aspects, psychological, and organization. The performance inhibiting aspects are: the limited of human resources, facilities and infrastructure are still lacking and operational activities of the office funds were inadequate.

Keywords: performance, effectiveness, responsiveness, responsibility, accountability, adaptation.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), dengan unsur kesengajaan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Tanjung Redeb, 10 Desember 2013
Yang Menyatakan,



INDRAYANA WINDYANI

NIM. 018396535

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul Penelitian : Analisis Kinerja Kantor Camat Gunung Tabur
Kabupaten Berau
Penyusun TAPM : Indrayana Windyani
NIM : 018396535
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Sabtu / 7 September 2013

Menyetujui :

Pembimbing I,



Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si
NIP. 196206141987032001

Pembimbing II,



Dr. Sudirah, M.Si
NIP. 195902011987031002

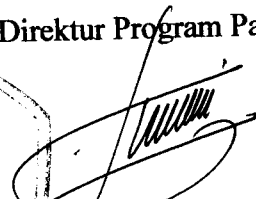
Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

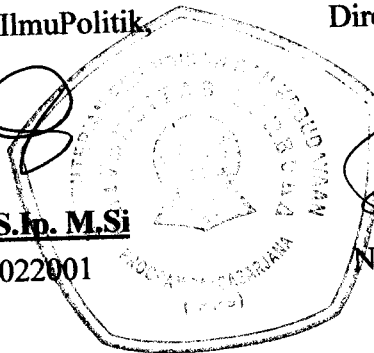


Florentina Ratih W., S.Ip. M.Si
NIP. 197106091998022001

Direktur Program Pascasarjana,



Saclati, M.Sc., Ph.D.
NIP. 195202131985032001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA 14/41495.pdf
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Indrayana Windyani
NIM : 018396535
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis : Analisis Kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten
Berau

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu / 7 September 2013

W a k t u : 07.30 Wita – 09.15 Wita

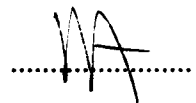
Dan telah dinyatakan **LULUS**.....

PANITIA PENGUJI TESIS

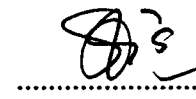
Ketua Komisi Penguji : Dr. Ir. Sri Harijati, MA



Penguji Ahli : Prof. Dr. Muchlis Hamdi, MPA



Pembimbing I : Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si



Pembimbing II : Dr. Sudirah, M.Si



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah, SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.

Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari saat awal perkuliahan sampai pada penyusunan TAPM ini, sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Kepala UPBJJ-UT Samarinda selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- (3) IbuProf. Dr. Sri Suwitri, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Sudirah, M.Si selaku dosen Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
- (4) Kabid Magister Administrasi Publik selaku penanggung jawab program studi Magister Ilmu Administrasi Publik;
- (5) Suami, orangtua, saudara dan anak-anak saya tercinta (Rina dan Rani) yang telah memberikan bantuan doa dan dukungan moral selama ini;
- (6) Bapak Nazaruddin, SE, selaku camat Gunung Tabur, Bapak Tamberin, dan seluruh pegawai di Kantor Camat Gunung Tabur yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik berupa terapan empiris teori administrasi serta dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah Kabupaten Berau, khususnya dalam rangka peningkatan kinerja di Kantor Camat yang ada di Kabupaten Berau.

Tanjung Redeb, 10 Desember 2013

Penulis,

INDRAYANA WINDYANI

NIM. 018396536

UNIVERSITAS TERBUKA

BIODATA PENELITI

Nama/NIM : Indrayana Windyani / 018396535

Tempat dan Tanggal Lahir : Tanjung Redeb, 30 September 1980

Jenis Kelamin : Perempuan

Anggota Keluarga : - Ichwanul Jaya (Suami)
- Nisrina Khairunnisa (Anak Pertama)
- Kayyisah Azmya Zahrany (Anak Kedua)

Alamat Rumah dan Telp. : Jl. Murjani III No. 53 Tanjung Redeb – Kabupaten
Berau, Telp. (0554) 22145

No. Hp. : 0811594783

Alamat E-mail : indwindya@yahoo.com

Pengalaman Pendidikan : - SDN 018 Tanjung Redeb, lulus tahun 1992
- SMPN 3 Tanjung Redeb, lulus tahun 1995
- SMAN 1 Tanjung Redeb, lulus tahun 1998
- Universitas Mulawarman, lulus tahun 2003

Pengalaman Pekerjaan : - Pegawai Tidak Tetap pada Sekretariat DPRD
Kabupaten Berau (2003 – 2009)
- Staf Pelaksana pada Sekretariat DPRD Kabupaten
Berau (2009 – sekarang)

Tanjung Redeb, 10 Desember 2013
Peneliti,

INDRAYANA WINDYANI

NIM. 018396535

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Abstrak	ii
Lembar Pernyataan.....	iv
Lembar Pengesahan	v
Lembar Persetujuan TAPM.....	vi
Kata Pengantar	vii
Biodata Peneliti	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Kinerja	9
2. Kinerja Organisasi	11
3. Penilaian Kinerja	12
4. Indikator Kinerja.....	14
5. Pengertian Kecamatan	16
B. Kajian Terdahulu	19
1. Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2. Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	29

A. Tipe Penelitian.....	29
B. Fokus Penelitian	29
C. Lokasi Penelitian	30
D. Fenomena Pengamatan.....	30
E. Jenis dan Sumber Data	31
F. Pemilihan Informan	31
G. Instrumen Penelitian.....	32
H. Teknik Pengumpulan Data	33
1. <i>Interview</i> (Wawancara).....	33
2. Studi Kepustakaan	33
3. Dokumentasi.....	33
4. Observasi	34
I. Teknik Analisis Data	34
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau	35
1. Gambaran Organisasi dan Tugasnya.....	35
a. Visi dan Misi.....	35
b. Tujuan dan Sasaran	36
c. Tugas Pokok dan Fungsi	40
d. Struktur Organisasi.....	53
e. Kepegawaian	54
2. Wilayah Kerja Kantor Camat Gunung Tabur	56
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	58
1. Kinerja Kantor Camat Gunung Tabur	58
a. Efektifitas.....	59
b. Responsivitas.....	66
c. Responsibilitas.....	71
d. Akuntabilitas	75
e. Keadaptasian	79
2. Aspek-aspek pendukung/penghambat Kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.....	82

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	88
A.	Kesimpulan.....	88
B.	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		95

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Indikator Kinerja	15
Tabel 2.2 Sub Indikator Kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.....	28
Tabel 4.1 Keadaan Pegawai Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2013	55
Tabel 4.2 Jumlah dan Luas Kelurahan/Kampung di Kecamatan Gunung Tabur ...	57
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Gunung Tabur.....	83

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Gunung Tabur.....	54

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	95
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	98
Surat Keterangan Penelitian Kantor Camat Gunung Tabur.....	109

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini dan dengan semakin pesatnya kemajuan zaman, kemajuan suatu organisasi sangatlah diharapkan, selain itu organisasi juga diharapkan mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan organisasi tersebut berada. Kantor Camat Gunung Tabur sebagai perangkat daerah merupakan salah satu organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai suatu organisasi yang memegang peranan sangat penting dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah Kabupaten Berau maka diharapkan mampu melaksanakan tugas dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional.

Sering kita membaca atau menyaksikan berita dan siaran di berbagai media massa yang membahas mengenai berbagai kelemahan aparatur pemerintah di berbagai lini dan di berbagai daerah dalam hal memberikan layanan publik, misalnya dalam pengurusan KTP, pembuatan izin usaha serta berbagai keperluan dan urusan lainnya. Demikian juga maraknya kasus korupsi yang terjadi di lingkungan aparatur pemerintah, yang membuat masyarakat mempertanyakan sejauh mana kinerja mereka.

Menurut pendapat Dwiyanto dkk (2002:54), mengatakan bahwa "Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan kepada publik sangat

mempengaruhi kinerja.” Selanjutnya dikatakan oleh Lijan (2006) bahwa “Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.”

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, pemerintah daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam peningkatan kinerjanya sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, dan kurang ramah dapat dihapuskan.

Jafar (2009:87) mengungkapkan pendapatnya bahwa “Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian di revisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 telah membawa perubahan paradigma yang mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia”.

Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa kecamatan sebagai wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Selanjutnya dinyatakan bahwa perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintah melainkan wilayah kerja dari perangkat daerah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, selain menjalankan perannya sebagai pembina dan pengawas pemerintahan desa, Camat juga melaksanakan berbagai urusan administrasi kependudukan dan perijinan, serta pelayanan dasar sektoral mulai dari urusan

ketertiban dan keamanan, pendidikan, kesehatan, pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat dan upaya-upaya konkrit mensejahterakan masyarakat.

Kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai visi dan misinya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkannya, salah satu diantaranya adalah penilaian kinerja.

Sebagai instansi pemerintah daerah yang bergerak dibidang pengelolaan dan penggunaan jasa, Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat.

Penilaian kinerja organisasi merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya, informasi mengenai kinerja sangat penting sebagai bahan bagi para pejabat pemerintahan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi.

Menurut Mardiasmo (2005 : 121) bahwa Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud, yaitu : Pertama, pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi sektor publik dalam pemberian pelayanan publik. Kedua, ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan. Ketiga, ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Jenis pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Gunung Tabur dari hasil wawancara dengan salah satu aparat menyatakan bahwa berdasarkan Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau, jenis pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan pengesahan SKCK/Bersih Diri, pengesahan pengambilan uang di bank, pengesahan Surat Keterangan Jalan, Legalisasi Umum, pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu, pengesahan surat pengantar pembuatan KTP, pengesahan Surat Pengantar Pembuatan KK, Surat Pindah, rekomendasi Izin Gangguan, rekomendasi Permintaan Sumbangan Sosial, Surat Pengantar Izin Penelitian, Rekomendasi IMB dan Penerbitan IMB, rekomendasi pembangunan rumah ibadah, rekomendasi usulan-usulan masyarakat, pengesahan SKT, pembuatan Akta Tanah, serta pelayanan umum lainnya.

Berbagai upaya dan perbaikan telah dilakukan pemerintah untuk membentuk organisasi pemerintah yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Akan tetapi kenyataannya masih saja terdapat keluhan masyarakat terhadap kinerja organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan umum, tidak terkecuali juga dijumpai di lingkungan kerja Pemerintah Kabupaten Berau khususnya Kantor Camat Gunung Tabur yang merupakan obyek dalam penelitian ini.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, ada beberapa masyarakat yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Gunung Tabur. Sehubungan dengan visi dari Kantor Camat Gunung Tabur yaitu Pembangunan Yang Terkoordinasi dan Pelayanan Prima, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian.

Dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja organisasi merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya penilaian kinerja maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas yang dapat dilaksanakan. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya (Dwiyanto, 2002:45).

Permasalahan yang juga ditemukan dilapangan bahwa Kantor Camat Gunung Tabur pada tahun 2011 dan tahun-tahun sebelumnya tidak membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, seperti diketahui bahwa LAKIP merupakan salah satu acuan untuk mengetahui kinerja baik keberhasilan dan kegagalan agar dapat dilakukan langkah-langkah selanjutnya untuk memperbaiki, meningkatkan serta mempertanggungjawabkan kinerja sesuai tuntutan masyarakat maupun stakeholders lainnya, sedangkan untuk tahun 2012 LAKIP tersebut masih dalam proses penyelesaian. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh salah satu pegawai yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur ketika peneliti menanyakan tentang keberadaan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kantor Camat Gunung Tabur untuk tahun 2012, pegawai tersebut mengungkapkan bahwa “Lakip tahun 2011 belum membuat, tahun-tahun sebelumnya juga belum membuat, baru tahun ini saja membuat dan masih dalam tahap penyelesaian” (wawancara tanggal 15 April 2013).

Selain itu permasalahan kualitas SDM yang belum merata juga merupakan salah satu kelemahan yang ada di kantor camat Gunung Tabur, berdasarkan survei pendahuluan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pegawai Kantor Camat

Gunung Tabur mayoritas adalah berpendidikan SLTA, sedangkan pegawai dengan latar pendidikan S1 7 orang, S2 1 orang dan Akademi 1 orang.

Permasalahan lain yang teramati adalah dana operasional kegiatan kantor yang kurang memadai serta masih terbatasnya sarana dan prasarana. Disisi lain teramati bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang cenderung bersikap pasif terhadap perubahan, sehingga usaha untuk mengembangkan diri masih kurang. Kondisi ini menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai aspek-aspek apa sajakah yang menghambat maupun mendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka persoalan pokok yang terdapat di Kantor Camat Gunung Tabur yaitu adanya beberapa masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Gunung Tabur dan belum adanya laporan mengenai keberhasilan maupun kegagalan organisasi dalam mencapai misinya dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2011 dan tahun-tahun sebelumnya, sehingga dirasa perlu untuk dilakukan analisis kinerja.

Adapun pemerintah di Kantor Camat Gunung Tabur yang merupakan komponen penyelenggaraan yang berada relatif tidak terlalu jauh dari ibukota kabupaten dan semakin terus berkembang memiliki permasalahan tersendiri. Maju dan cepat berkembangnya suatu wilayah tentunya menuntut kemampuan seorang camat dan stafnya dalam melaksanakan administrasi pemerintahan dan memberikan pelayanan publik dengan baik.

Sebagai instansi pemerintah daerah yang bergerak dibidang pengelolaan dan penggunaan jasa, Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat, akan tetapi ada beberapa permasalahan yang terdapat di Kantor Camat Gunung Tabur, yaitu mencakup:

1. Adanya masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Gunung Tabur.
2. Belum adanya laporan mengenai keberhasilan maupun kegagalan organisasi dalam mencapai misinya dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Kantor Camat Gunung Tabur.
3. Kualitas SDM pegawai yang belum merata, hal ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan pegawai yang terdapat di Kantor Camat Gunung Tabur hanya 33,32% saja yang merupakan lulusan Sarjana dari keseluruhan jumlah pegawai.
4. Masih terbatasnya sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat Gunung Tabur, sehingga dengan terbatasnya sarana dan prasarana tersebut dapat membatasi organisasi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan.
5. Dana operasional kegiatan kantor kurang memadai.

Beranjak dari permasalahan dan identifikasi masalah yang dihadapi Kantor Camat Gunung Tabur, maka untuk menjawab permasalahan penelitian ini diperlukan pertanyaan yang akan berguna bagi arah dan langkah penelitian. Adapun rumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Bagaimanakah kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau?

2. Aspek-aspek apa sajakah yang menghambat maupun mendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau.
2. Menganalisis aspek-aspek penghambat maupun pendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi publik.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai masukan bagi Kantor Camat Gunung Tabur untuk mengetahui kinerjanya dalam upaya peningkatan kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Selain itu hasil penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai tambahan referensi bagi penelitian lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kinerja

Menurut Sedarmayanti (1994:50), menyatakan bahwa:

Kinerja mempunyai hubungan erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja di suatu organisasi merupakan hal penting.

“Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika” (Prawirosentono, 1999).

Menurut pendapat tersebut maka dapat dikatakan bahwa kinerja suatu organisasi dapat dilihat melalui seberapa jauh organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya, dimana tujuan organisasi itu sendiri sudah ditetapkan sebelumnya.

Mangkunegara dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan” menyatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara, 2000:67).

Pendapat lain menurut Amstrong dan Baron (Wibowo, 2007:2), mengatakan bahwa pengertian kinerja sebagai berikut:

Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah

tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Dari konsep-konsep yang dikemukakan diatas, maka dapat diperoleh pengertian bahwa kinerja adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi serta bagaimana proses kerja itu berlangsung, jadi kinerja bukan hanya dapat dilihat atau dinilai berdasarkan keberhasilan seseorang atau suatu organisasi mencapai tujuannya tetapi juga dapat dilihat dari bagaimana proses pencapaian tujuan itu berlangsung.

Menurut Simamora (Mangkunegara, 2005:14), kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor Individual yang terdiri dari:
 - a. Kemampuan dan keahlian
 - b. Latar belakang
 - c. Demografi
2. Faktor psikologis yang terdiri dari:
 - a. *Persepsi*
 - b. *Attitude*
 - c. *Personality*
 - d. Pembelajaran
 - e. Motivasi
3. Faktor organisasi yang terdiri dari:
 - a. Sumber daya
 - b. Kepemimpinan
 - c. Penghargaan
 - d. Struktur
 - e. *Job design*

Gie (1999:17) menyatakan bahwa kinerja sangat ditentukan antara lain oleh dimensi-dimensi:

1. Motivasi kerja
2. Kemampuan kerja
3. Perlengkapan dan fasilitas
4. Lingkungan eksternal
5. Leadership

6. Misi strategi
7. Fasilitas kerja
8. Kinerja individu dan organisasi
9. Praktik manajemen
10. Struktur
11. Iklim kerja (Gie, 1999:17)

Robbins (1996:218) berpendapat bahwa “Tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada dua faktor yaitu kemampuan pegawai dan motivasi kerja.”

Berdasarkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja seperti yang disebutkan pada pendapat ahli di atas maka sesuai dengan tujuan penelitian yang salah satunya adalah bertujuan untuk menganalisis aspek-aspek penghambat maupun pendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur, dari sekian faktor tersebut ada beberapa faktor yang dapat menjadi faktor penghambat bagi Kantor Camat Gunung Tabur, dan ada pula beberapa faktor yang dapat menjadi faktor pendorong kinerja.

2. Kinerja Organisasi

Organisasi didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai kegiatan yang diarahkan untuk menuju tercapainya tujuan organisasi.

Selanjutnya dapat dipahami bahwa kinerja aparat sangat mempengaruhi kinerja organisasi. Sehubungan dengan itu, menurut pendapat S. Sloma dalam Prawirosentono maka pimpinan dalam organisasi hendaknya selalu melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. *Sets goals and performance criteria* artinya menentukan tujuan organisasi secara jelas dan tentukan pula kriteria kinerjanya.
2. *Provides incentives, so that subordinate want to reach goals and meet performance criteria* artinya pimpinan perusahaan selalu menyediakan insentif (pendorong kerja) yang menarik, baik berupa penghargaan dalam

bentuk uang maupun dalam bentuk lain, agar para karyawan khususnya pegawai bersedia mencapai tujuan organisasi melalui upaya mencapai kinerja sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

3. *Give regular objective feed back so that people know share they stand in the work* artinya pemimpin secara teratur menjelaskan tentang umpan balik tujuan organisasi, sehingga setiap pegawai mengetahui posisi peranannya dalam perusahaan.
4. *Uses techniques of participative whereby employees participate when it is appropriate in decisions which affect them and their work* artinya gunakan cara manajemen partisipatif di mana para pegawai diikut sertakan dalam pengambilan keputusan tertentu di mana mereka dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik.
5. *Hold regularly, two way communicative meeting with subordinates* artinya dalam hal ini antara pimpinan dan pegawai harus menjadi pendengar yang baik di dasari niat yang baik demi peningkatan kinerja organisasi (Prawirosentono, 1999)

Dari apa yang dikemukakan oleh S. Sloma dalam Prawirosentono di atas bahwa pimpinan suatu organisasi juga bisa menentukan apakah organisasi yang dipimpinya bisa menjadi organisasi yang berkinerja tinggi atau sebaliknya, karena pimpinan berperan dalam upaya untuk mempengaruhi kegiatan bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu

3. Penilaian Kinerja

Menurut Payaman J. Simajuntak (2005:73) mengungkapkan bahwa:

Penilaian kinerja ialah suatu gambaran yang sistematis tentang kebaikan dan kelemahan dari pekerjaan individu atau kelompok. Meskipun ada diantara masalah teknis (seperti pemilihan format) dan masalah manusianya itu sendiri (seperti resistensi penilai, dan adanya hambatan hubungan antar individu), yang kesemuanya itu tidak akan dapat teratasi oleh penilai kinerja.

Wibowo (2007:4) menyatakan bahwa “Pengukuran Kinerja dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat deviasi antara progres yang direncanakan dengan kenyataan. Apabila terdapat deviasi berupa progres yang lebih rendah daripada rencana, perlu dilakukan langkah-langkah untuk memacu kegiatan agar tujuan yang diharapkan dapat dicapai.”

Iswanto (2005:5.9) menyebutkan bahwa “Informasi penilaian kinerja juga dapat memberikan input yang dibutuhkan untuk menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan, baik individu maupun organisasi.”

Dengan adanya informasi yang dihasilkan dari pengukuran kinerja maka akan memberikan umpan balik untuk kegiatan organisasi berikutnya. Selain untuk memperbaiki kinerja pemerintah, pengukuran kinerja akan memberikan informasi yang tepat untuk pembuatan keputusan publik

Dari beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi yang dapat digunakan untuk menentukan kebutuhan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Menurut Agus Sunyoto (Mangkunegara, 2005:11) sasaran-sasaran dari penilaian/evaluasi kinerja adalah:

- Membuat analisis kinerja dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja karyawan maupun kinerja organisasi.
- Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para karyawan melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.
- Menentukan sasaran dari kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- Menemukan potensi karyawan yang berhak memperoleh promosi.

Sasaran-sasaran penilaian kinerja tersebut menunjukkan bahwa pentingnya untuk melakukan penilaian kinerja guna menentukan langkah selanjutnya setelah

kinerja itu diketahui, baik untuk untuk menentukan sasaran kinerja yang akan datang, menentukan kebutuhan pelatihan bagi karyawan, serta menentukan pegawai mana yang berhak menerima penghargaan dari pimpinannya.

4. Indikator Kinerja

Donald dan Lawton (dalam Ratminto, 2005:174) mengatakan bahwa, “*Output oriented measures throughput, efficiency, effectiveness*”. Sedangkan Selim dan Woodward (dalam Ratminto, 2005:174) mengatakan bahwa kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain, *economy, efficiency, effectiveness, dan equity*.

Lenvinne (dalam Ratminto, 2005:175) mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik/organisasi non bisnis yaitu: *Responsiveness, responsibility, dan accountability*. Responsivitas (*responsiveness*) disini adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. *Responsibilitas (responsibility)* disini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. *Akuntabilitas (accountability)* publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (*elected officials*).

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto, 2005:175) untuk mengukur kinerja digunakan indikator: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Sedangkan Gibson, Ivancevich dan Donnelly

mengemukakan bahwa kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain: kepuasan, efisiensi, produksi, perkembangan, keadaptasian dan kelangsungan hidup.

Dari indikator-indikator tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu indikator kinerja yang berorientasi pada proses dan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil. Adapun pengelompokan indikator-indikator tersebut menjadi dua sudut pandang atau orientasi dapat dilihat dalam Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Indikator Kinerja

No.	Pakar	Indikator Kinerja	
		Berorientasi Proses	Berorientasi Hasil
1	2	3	4
1.	Mc. Donald dan Lawton (1977)		<ul style="list-style-type: none"> • Efisiensi • Efektivitas
2.	Salim dan Woodward (1992)		<ul style="list-style-type: none"> • Ekonomis • Efisiensi • Efektivitas • Keadilan
3.	Lenvinne (1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsivitas • Responsibilitas • Akuntabilitas 	
4.	Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Reliabilitas • Responsivitas • Kepastian • Perhatian Pribadi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketampakan Fisik
5.	Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Perkembangan • Keadaptasian • Kelangsungan hidup 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan • Efisiensi • Produksi

Dari pendekatan dan indikator tersebut di atas, untuk menganalisis kinerja organisasi penulis menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Efektivitas

Yang diukur dari sejauh mana tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus mengacu pada visi organisasi.

b. Responsivitas

Yang diukur dari kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan, harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat.

c. Responsibilitas

Yang diukur dari tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

d. Akuntabilitas

Yang diukur dari pertanggungjawaban suatu kegiatan, pelaporan keuangan serta keluhan atau ketidakpuasan masyarakat atas kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

e. Keadaptasian

Yang diukur dari daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

5. Pengertian Kecamatan

Berdasarkan UU RI No. 32 tahun 2004, Pasal 120 ayat (3) dan Pasal 126 ayat (2) dan ayat (3) tentang pemerintahan daerah, disebutkan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;

- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan (UU RI No. 32 Tahun 2004)

Mencermati tugas umum pemerintahan camat di atas yang intinya adalah suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat baik di lingkup kecamatan maupun bagi masyarakat yang ada di kampung atau kelurahan yang berada di lingkup kecamatan, karenanya di butuhkan suatu organisasi dalam hal ini kantor camat yang memiliki kinerja yang baik agar dapat memenuhi tugas-tugas sebagaimana yang telah diuraikan.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan sebagai satuan wilayah kerja atau pelayanan. Kecamatan kini merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang setara dengan dinas dan lembaga teknis daerah bahkan kelurahan, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 120 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yakni, "Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan".

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa Pasal 98 ayat (2) dan Pasal 102, mengisyaratkan bahwa Camat wajib membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa dan lembaga kemasyarakatan.

Menurut Ratminto (2005:245) beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan Prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin.
- c. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- g. Meminimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien.
- h. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- i. Kejelasan hak dan kewajiban *providers dan customers*.
- j. Efektifitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Apabila suatu organisasi kantor camat telah dapat menjalankan asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan sebagaimana disebutkan, maka memudahkan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang mereka butuhkan dan menghilangkan kesan pelayanan yang rumit dan berbelit-belit karena prosedur pelayanan dirancang sependek mungkin, persyaratan yang sedikit, adanya kepastian jadwal pelayanan dan yang paling penting serta

membuat masyarakat nyaman menerima pelayanan adalah adanya empati dari pegawai yang melayani.

B. Kajian Terdahulu

1. Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini antara lain:

1. Sutandi (2011)

Yang bersangkutan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang Tahun 2010, dengan kesimpulan sebagai berikut:

- Analisis Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang telah berjalan dengan cukup baik. Akan tetapi dalam proses yang sebenarnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih terdapat banyak kekurangan yang perlu dibenahi, sehingga keinginan masyarakat tentang pelayanan yang baik dapat terpenuhi.
- Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang yaitu sebagai berikut:
 - 1) Faktor pendukung kinerja pelayanan di kantor kecamatan Mandalawangi yaitu:
 - a) Sifat kekeluargaan yang masih kuat antar pegawai.
 - b) Kerjasama yang baik antar pegawai kecamatan Mandalawangi.
 - 2) Faktor penghambat kinerja pelayanan di kantor kecamatan Mandalawangi yaitu:

- a) Kedisiplinan petugas dan sikap perilaku petugas yang masih kurang.
 - b) Sarana dan prasarana yang kurang memadai.
 - c) Tata ruang kantor yang kurang baik.
 - d) Inventaris dan alat kantor yang canggih belum memadai.
- Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan di Kantor kecamatan Mandalawangi sudah cukup baik karena telah mencapai 68 persen dari angka yang diperkirakan peneliti yakni 65 persen.

2. Hendra Dermawan Siregar (2008)

Yang bersangkutan melakukan penelitian tentang Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kelurahan (Studi Kasus di Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia), dengan hasil sebagai berikut:

- Instruksi Walikota Medan Nomor 141/079/INST tentang Pemberdayaan Kelurahan dapat dikatakan sebuah acuan terhadap perubahan kearah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat kelurahan yang ada di kota Medan, dimana dengan keluarnya instruksi ini menjadi sebuah cambuk bagi aparat kelurahan untuk meningkatkan kinerja dan berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- Akuntabilitas aparat kelurahan Polonia sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam hal pelaksanaan program pemberdayaan kelurahan Polonia.
- Responsibilitas aparat kelurahan sudah cukup baik, dimana hal itu dapat dilihat dari kemampuan pihak kelurahan meminimalisir pelanggaran-pelanggaran

yang dilakukan masyarakat serta adanya kemampuan aparat mengantisipasi pelanggaran tersebut. Akan tetapi dalam hal realisasi target pencapaian PBB pihak aparat kelurahan belum mampu melakukan secara maksimal dikarenakan adanya beberapa hambatan-hambatan di lapangan.

- Tingkat responsivitas aparat kelurahan Polonia dapat dilihat dari komitmen dan tindakan aparat kelurahan yang sangat intens dalam melakukan pembinaan-pembinaan kepada masyarakat.

3. Wahyuningrum (2008)

Yang bersangkutan melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Kemampuan, Kepuasan, dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Hasil dari jawaban responden bahwa kinerja dalam kategori baik sebesar 71,4 %. 2 (dua) indikator penyebab tingginya kinerja adanya kesesuaian tugas dengan perintah pimpinan dan inisiatif dalam penyelesaian pekerjaan.
- Kemampuan kerja berada dalam kategori baik sebesar 50 %. 2 (dua) indikator penyebab tingginya kemampuan kerja adalah pengalaman dalam memegang suatu jabatan dan tingkat frekuensi kepindahan pegawai.
- Kepuasan kerja berada dalam kategori baik sebesar 78,6 %. 2 (dua) indikator penyebab tingginya kepuasan kerja adalah pemberian kesempatan pegawai untuk promosi jabatan dan sikap baik dan rasa persaudaraan sesama rekan sekerja.
- Disiplin kerja berada dalam kategori baik sebesar 57,1 %. 2 (dua) indikator penyebab tingginya disiplin kerja adalah meninggalkan ruangan kerja pada jam kerja seijin atasan dan usaha pelaksanaan tugas sesuai dengan peraturan kerja.

- Berdasarkan hasil pengujian hipotesis minor dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara kemampuan kerja (X1) dengan kinerja pegawai (Y) sesuai perhitungan nilai korelasi sebesar 0,682 yang berarti bahwa hubungan yang ada positif dan kuat sedangkan dari taraf signifikansi koefisien sebesar 0,011 yang berarti nilainya jauh dibawah 0,05 (5 %) yang berarti signifikan. Artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan kerja dengan kinerja pegawai.
- Berdasarkan hasil pengujian hipotesis minor dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja (X2) dengan kinerja pegawai (Y) sesuai perhitungan nilai korelasi sebesar 0,241 yang berarti bahwa hubungan yang ada positif tetapi lemah sedangkan dari taraf signifikansi koefisien sebesar 0,025 yang berarti nilainya jauh dibawah 0,05 (5 %) yang berarti signifikan. Artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai.
- Berdasarkan hasil pengujian hipotesis minor dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara disiplin kerja (X3) dengan kinerja pegawai (Y) sesuai perhitungan nilai korelasi sebesar 0,230 yang berarti bahwa hubungan yang ada positif tetapi lemah sedangkan dari taraf signifikansi koefisien sebesar 0,034 yang berarti nilainya jauh dibawah 0,05 (5%) yang berarti signifikan. Artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara disiplin kerja dengan kinerja pegawai.
- Berdasarkan hasil pengujian hipotesis mayor dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif secara bersama-sama antara variable kemampuan kerja (X1), kepuasan kerja (X2), dan disiplin kerja (X3) dengan variabel terikat kinerja

pegawai dengan nilai korelasi sebesar 0,135 yang berarti bahwa hubungan yang ada positif tetapi lemah.

2. Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

Berikut ini disampaikan ringkasan perbedaan antara penelitian ini dengan ketiga penelitian terdahulu:

a. Perbedaan dengan penelitian Sutandi (2011)

- tujuan penelitian yang bersangkutan adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor kecamatan Mandalawangi, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau serta untuk menganalisis aspek-aspek penghambat maupun pendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.
- variabel yang diteliti oleh yang bersangkutan adalah kinerja pelayanan di kantor kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang, sedangkan variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau.
- Indikator yang digunakan oleh yang bersangkutan adalah:
 - 1) Ketampakan fisik (*tangible*)
 - 2) Keandalan (*reliability*)
 - 3) Daya tanggap (*responvines*)
 - 4) Kompetensi (*competence*)
 - 5) Kesopanan (*courtesy*)
 - 6) Kredibilitas (*credibility*)
 - 7) Keamanan (*security*)

- 8) Akses (*access*)
- 9) Komunikasi (*communication*)
- 10) Pengertian (*understanding the customer*)

sedangkan dalam penelitian ini direncanakan menggunakan indikator:

- 1) Efektifitas
 - 2) Responsivitas
 - 3) Responsibilitas
 - 4) Akuntabilitas, dan
 - 5) Keadaptasian
- yang bersangkutan melakukan penelitian di kantor kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang tahun 2011, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau tahun 2013.
 - yang bersangkutan melakukan penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.
- b. Perbedaan dengan penelitian Hendra Dermawan Siregar (2008)
- tujuan penelitian yang bersangkutan adalah secara umum adalah teridentifikasinya pelaksanaan program pemberdayaan kelurahan, dan secara khusus untuk menjelaskan dan menganalisis kinerja pemerintah kelurahan dalam program pemberdayaan kelurahan di kelurahan Polonia, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau serta untuk menganalisis aspek-aspek penghambat maupun pendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.

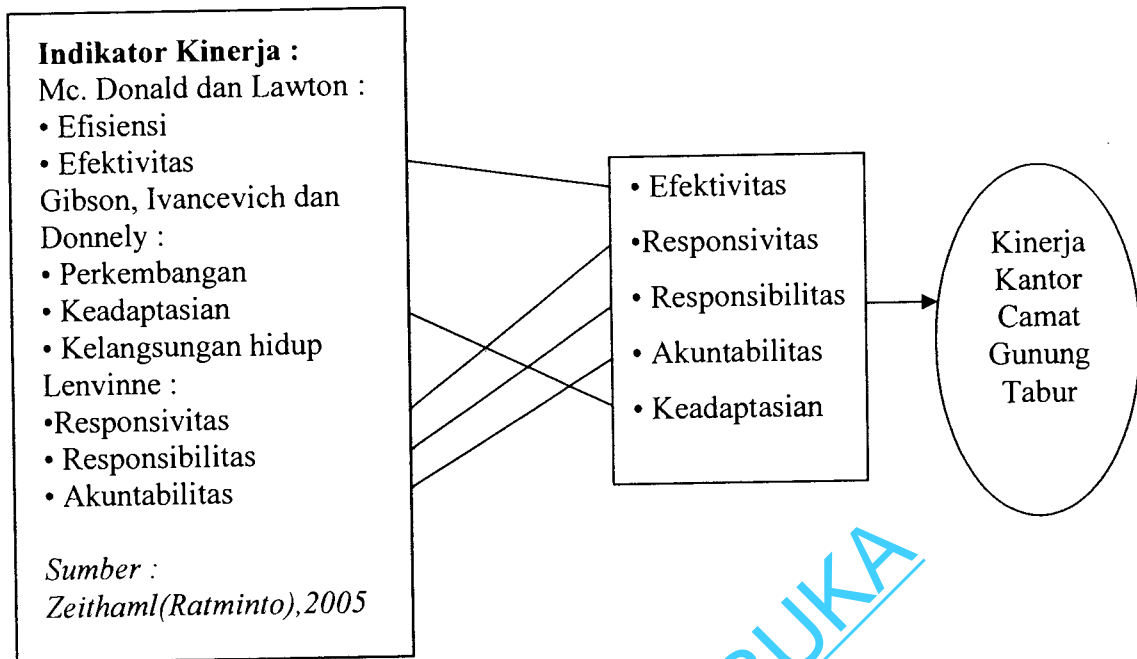
- variabel yang diteliti oleh yang bersangkutan adalah kinerja pemerintah kelurahan dalam program pemberdayaan kelurahan di kelurahan Polonia, sedangkan variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau.
 - yang bersangkutan melakukan penelitian di kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia tahun 2008, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau tahun 2013.
- c. Perbedaan dengan penelitian Wahyuningrum (2008)
- tujuan penelitian yang bersangkutan adalah : Untuk mendeskripsikan variabel kinerja pegawai (Y), kemampuan kerja (X1), kepuasan kerja (X2), dan disiplin kerja (X3) Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan, untuk menganalisis seberapa besar hubungan kemampuan kerja (X1) dengan kinerja pegawai (Y) Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan, untuk menganalisis seberapa besar hubungan kepuasan kerja (X2) dengan kinerja pegawai (Y) Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan, untuk menganalisis seberapa besar hubungan disiplin kerja (X3) dengan kinerja pegawai (Y) Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan, dan Untuk menganalisis seberapa besar hubungan kemampuan kerja (X1), kepuasan kerja (X2), dan disiplin kerja (X3) secara bersama – sama dengan kinerja pegawai (Y) Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau serta untuk menganalisis aspek-aspek penghambat maupun pendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.

- variabel yang diteliti oleh yang bersangkutan variabel bebasnya adalah kemampuan kerja pegawai, kepuasan kerja pegawai dan disiplin kerja pegawai, dan variabel tergantungnya adalah kinerja pegawai, sedangkan variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau.
- yang bersangkutan melakukan penelitian di Kecamatan Tanggungharjo Kabupaten Grobogan pada tahun 2008, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau tahun 2013.
- yang bersangkutan melakukan penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

C. Kerangka Berpikir

Setelah mencermati dan memahami berbagai pendapat dan pandangan para pakar tentang konsep kinerja, maka diperoleh pengertian bahwa kinerja adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi atau institusi.

Untuk menganalisis kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau ini digunakan beberapa indikator yang dikemukakan oleh beberapa pakar, yaitu terdiri dari efektifitas, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas dan keadaptasian, seperti yang tergambar pada Gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan Gambar 2.1 tersebut bahwa kinerja organisasi akan tercapai jika indikator kinerja dapat dilaksanakan dengan baik di organisasi. Artinya untuk mendapatkan kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi maka kelima instrumen untuk mencapai kinerja organisasi seperti efektifitas, responsibilitas, responsivitas, akuntabilitas dan keadaptasian harus dimiliki oleh organisasi dalam hal ini Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau.

Untuk lebih jelasnya, kelima indikator untuk mencapai kinerja organisasi seperti efektifitas, responsibilitas, responsivitas, akuntabilitas dan keadaptasian di atas dapat diukur melalui sejauh mana sub indikator dari masing-masing indikator tersebut dapat dilaksanakan. Adapun penjelasan sub indikator dari masing-masing indikator kinerja tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut ini:

Tabel 2.2 Sub Indikator Kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
1	Efektifitas	<ul style="list-style-type: none">- Pengetahuan aparat tentang visi misi kantor- Keterlibatan pegawai dalam perencanaan organisasi- Program dalam organisasi
2	Responsivitas	<ul style="list-style-type: none">- Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat- Sarana pengaduan
3	Responsibilitas	<ul style="list-style-type: none">- Struktur organisasi- Disain organisasi- Prosedur dan mekanisme kerja- Tupoksi
4	Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none">- Pertanggungjawaban kegiatan- Pelaporan- Tanggapan masyarakat terhadap kegiatan
5	Keadaptasian	<ul style="list-style-type: none">- Daya tanggap organisasi terhadap perubahan- Kesempatan bagi pegawai untuk maju

Melalui sub indikator – sub indikator seperti yang terdapat pada Tabel 2.2 di atas, dimana setiap indikator tersebut dituangkan dalam bentuk pertanyaan yang ada pada pedoman wawancara, sehingga akan mempermudah dalam menganalisis kinerja sesuai indikator yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut pendapat Kirk dan Miller (Moleong, 2011:4) dinyatakan bahwa "penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya". Dan metode-penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur termasuk aspek-aspek pendorong dan penghambat kinerjanya. Hal ini berdasarkan tujuan penelitian kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2011:4).

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah Kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau.

C. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, lokasi yang dijadikan sebagai sasaran penelitian adalah Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau, karena ada beberapa pertimbangan sebagaimana yang disampaikan oleh Moleong (2011) bahwa:

Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian adalah dengan cara mempertimbangkan teori substansif, pergilah dan jajagilah lapangan untuk melihat apakah ada kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Berbagai keterbatasan waktu, biaya, tenaga, peralatan perlu pula dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

D. Fenomena Pengamatan

Fenomena yang diamati dalam penelitian ini adalah.

1. Kinerja organisasi, yaitu dengan menggunakan indikator-indikator:

a. Efektivitas

Fenomena yang diamati meliputi: sejauh mana tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus mengacu pada visi organisasi.

b. Responsivitas

Fenomena yang diamati meliputi: kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan, harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat.

c. Responsibilitas

Fenomena yang diamati meliputi: tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

d. Akuntabilitas

Fenomena yang diamati meliputi: pertanggungjawaban kegiatan, pelaporan keuangan serta keluhan atau ketidakpuasan masyarakat atas kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

e. Keadaptasian

Fenomena yang diamati meliputi: daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

2. Aspek-aspek pendorong dan penghambat kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari data-data yang dikumpulkan penulis dari sumber data di lokasi penelitian, sedangkan data sekunder diolah dari hasil dokumentasi yang dilakukan penulis dari hasil wawancara, studi dokumentasi dan pengamatan lapangan.

F. Pemilihan Informan

Pemilihan informan dilakukan dengan kombinasi cara *purposive sampling* dan *snow ball sampling*. Cara *purposive sampling* (Moleong, 2001:165) yaitu menunjuk langsung informan yang dapat dikategorikan mampu memberikan informasi atau terlibat langsung dengan focus permasalahan yang diteliti, sedangkan *snow ball sampling* (Zaenal Hidayat, 2002) dilakukan jika responden yang diperoleh memiliki pengetahuan dan keterlibatan dengan masalah penelitian dianggap kurang.

Informan dipilih untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian, juga untuk merespon berbagai pendapat untuk meningkatkan kinerja organisasi yang akan datang.

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Menurut penulis, informan dalam penelitian ini adalah:

1. Camat
2. Kepala Sub bagian
3. Para Kepala Seksi
4. Staf Kecamatan
5. Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Camat Gunung Tabur.

Selanjutnya untuk memperoleh informasi secara mendalam serta lebih lengkap dari masyarakat dan instansi yang terkait dengan Kantor Camat Gunung Tabur maka dipergunakan teknik *snowball sampling*. Penentuan jumlah maupun informan penelitian berkembang dan bergulir mengikuti informasi atau data yang diperlukan dari informan yang diwawancarai sebelumnya. Maka dari itu, spesifikasi informan penelitian tidak digambarkan secara rinci namun akan berkembang sesuai dengan kajian penelitian yang dilakukan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sebagai suatu alat untuk memperoleh data merupakan bagian yang tak terpisahkan dari teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan

data. Menurut Suharsimi Arikunto (2010:134) bahwa “Instrumen penelitian adalah alat pada waktu peneliti menggunakan metode.”

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Menurut Moleong (2011:19) bahwa dalam instrumen penelitian kualitatif pengumpulan data lebih banyak bergantung pada dirinya sebagai alat pengumpul data. Adapun alat bantu yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif seperti penelitian ini antara lain: alat fotografi, *tape recorder*, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian, dan alat bantu lainnya.

H. Teknik Pengumpulan Data

1. *Interview* (Wawancara)

Yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dengan pihak-pihak yang berkompeten. Wawancara dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian, juga untuk merespon berbagai pendapat untuk meningkatkan kinerja organisasi yang akan datang.

2. Studi kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dari buku, internet, majalah, tulisan-tulisan, serta referensi lain yang relevan dengan tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Moleong (2011:161) “Dokumentasi adalah setiap bahan yang tertulis ataupun film, yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau *record* maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu.” Data-data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber yang terkait. Disamping dokumentasi yang

terdapat pada kantor juga dilakukan pengambilan data dokumen dari perpustakaan.

4. Observasi

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empiric pada hasil temuan. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena yang ada.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif, dimana teknik ini berusaha menyimpulkan data yang berhubungan dengan objek penelitian serta berusaha menjelaskan dan menggambarkan variabel penelitian secara mendalam dan komprehensif (mendeteil) sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah dirumuskan.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau

Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau dan diimplementasikan dengan Peraturan Bupati Nomor: 18 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau.

1. Gambaran Organisasi dan Tugasnya

a. Visi dan Misi

Sebagai salah satu instansi yang berhadapan langsung dengan masyarakat, Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau memiliki Visi "**Pembangunan Yang Terkoordinasi dan Pelayanan Prima**".

Berdasarkan literatur yang diperoleh di Kantor Camat Gunung Tabur yaitu berupa Perencanaan Strategik Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2011-2015 maka makna yang terkandung pada visi Kantor Camat Gunung Tabur dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pembangunan yang Terkoordinasi, artinya bahwa Kantor Camat Gunung Tabur berupaya agar tidak terjadinya tumpang tindih program antar intern instansi yang berlokasi di Kecamatan Gunung Tabur, sehingga pembangunan yang dilaksanakan lebih terkoordinasi serta sesuai dengan apa yang diinginkan oleh semua pihak terkait.

- 2) Pelayanan Prima, artinya Kantor Camat Gunung Tabur senantiasa berusaha melayani masyarakat dengan suatu pelayanan yang cermat, cepat dan tepat, baik dari segi waktu, persyaratan dan prosedur serta ketentuan maupun peraturan yang berlaku di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Untuk mewujudkan visi tersebut kemudian dirumuskan misi sebagai langkah konkrit untuk mencapainya, yaitu:

- 1) Mengembangkan potensi sumber daya manusia sesuai kebutuhan.
- 2) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam melaksanakan program-program pembangunan.
- 3) Meningkatkan system perencanaan pembangunan.
- 4) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada aparat pemerintah Kecamatan Gunung Tabur.
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemenuhan sarana dan fasilitas kerja yang menunjang.
- 6) Menjalani kerja sama yang baik dengan aparat lintas sektoral maupun aparat kelurahan.
- 7) Mendayagunakan motivasi kerja pegawai untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat. (Perencanaan Strategis Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2011-2015)

b. Tujuan dan Sasaran

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi dan meletakkan kerangka prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan kegiatan dan melaksanakan misi. Tujuan dicanangkan untuk jangka waktu 5 tahun. Berdasarkan tujuan Kantor Camat Gunung Tabur yang dirumuskan dalam Perencanaan Strategik (Renstra) Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2011–2015, maka dapat dianalisis bahwa Kantor Camat Gunung Tabur sebagai salah satu ujung tombak pemerintahan di Kabupaten Berau selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas SDM atau aparatur agar dapat diandalkan sebagai instansi terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Camat Gunung Tabur selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena sebagai abdi masyarakat mereka berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan tentunya sesuai dengan visi organisasi yaitu senantiasa memberikan pelayanan prima. Kantor Camat Gunung Tabur juga berkeinginan untuk mendayagunakan seluruh pegawai agar meningkatnya kerjasama dengan pihak lain guna mengatasi permasalahan sosial yang sering terjadi di masyarakat.

Meningkatnya pelayanan kepada masyarakat berupaya dilakukan dengan cara mendayagunakan motivasi kerja pegawai agar pegawai terpacu untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kantor Camat Gunung Tabur juga bertujuan untuk meningkatkan tanggung jawab seluruh pegawai terhadap tupoksi masing-masing agar setiap bagian dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Peran serta masyarakat dalam mendukung program dan kegiatan pemerintah juga senantiasa di berdayakan agar masyarakat mengerti dan mengetahui program dan kegiatan yang ada. Percepatan pembangunan di Kecamatan Gunung Tabur diharapkan meningkat dengan cara meningkatkan partisipasi masyarakat di dalamnya.

Seiring dengan semakin meningkatnya pemberdayaan masyarakat maka diharapkan pembangunan yang berjalan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan pembangunan di wilayah kecamatan Gunung Tabur akan semakin maju dengan terkoordinasinya pembangunan di wilayah Kantor Camat Gunung Tabur.

Selain tujuan-tujuan yang telah dianalisis di atas, terpenuhinya sarana dan fasilitas kerja yang cukup dan memadai juga merupakan tujuan Kantor Camat

Gunung Tabur yang akan mendukung aparat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari uraian di atas maka dapat diartikan karakteristik tujuan Kantor Camat Gunung Tabur adalah:

- Idealistik, dapat diartikan sebagai suatu pemahaman dan keyakinan yang kuat terhadap keinginan untuk mewujudkan keadaan yang lebih baik.
- Menjangkau apa yang ingin dicapai oleh Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau dalam jangka waktu 5 tahun atau lebih.
- Abstrak, artinya bahwa tujuan Kantor Camat Gunung Tabur belum tergambar secara kuantitatif, akan tetapi menggambarkan kondisi yang diinginkan atau dicapai dimasa yang akan datang.
- Konsisten, artinya tujuan harus konsisten sesuai dan tidak terlepas dari tugas pokok dan fungsi Kantor Camat Gunung Tabur.
- Adanya tujuan akan lebih memfokuskan pelaksanaan misi yang ada.
- Tujuan yang ada merupakan tujuan secara umum yang dapat mewakili keseluruhan unit yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur.

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan yang ada, yakni apa yang ingin dicapai oleh Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, sasaran Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya masyarakat yang proaktif dalam mengerjakan pembangunan di Kecamatan Gunung Tabur.
2. Terwujudnya kesadaran masyarakat terhadap pemahaman peraturan-peraturan yang berlaku.
3. Terwujudnya kesamaan system perencanaan pelaksanaan dan evaluasi pembangunan kecamatan Gunung Tabur.
4. Terciptanya aparatur pemerintahan yang berkualitas, terampil dan menguasai bidang tugasnya.

5. Terciptanya suasana kerja dan koordinasi yang baik untuk mendukung peningkatan prestasi kerja.
6. Terwujudnya sarana dan prasarana penunjang yang cukup.
7. Meminimalisir status kepemilikan ganda atas tanah.
8. Menurunnya tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan.
9. Terciptanya sinerjis antar instansi dan pihak yang ada di Kecamatan Gunung Tabur.
10. Terwujudnya partisipasi masyarakat aktif dan positif dalam proses pembangunan mental dan spiritual.
11. Terjadinya data yang akurat dan valid untuk penentuan kebijaksanaan program. (Perencanaan Strategis Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2011-2015)

Dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran, kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau memiliki 9 kebijakan resmi, kebijakan yang ke-1 yaitu Kantor Camat Gunung Tabur berupaya memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang perubahan paradigma pembangunan, yaitu pembangunan yang menempatkan masyarakat sebagai salah satu stakeholder yang juga mempunyai peran serta didalam melaksanakan pembangunan itu sendiri.

Kebijakan ke-2 yaitu dengan menyusun strategi pelaksanaan pendidikan yang memberikan kesempatan kepada masyarakat di lingkup Kecamatan Gunung Tabur yang berprestasi untuk dapat menempuh pendidikan formal dan non formal yang lebih tinggi.

Memberikan pemahaman kepada masyarakat di Kecamatan Gunung Tabur tentang adanya peraturan yang harus ditaati merupakan kebijakan ke-3. Adapun kebijakan ke-4 yaitu meningkatkan kualitas koordinasi diantara instansi yang terkait dengan Kantor Camat Gunung Tabur agar pembangunan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan terarah.

Kebijakan ke-5 adalah memberikan kesempatan yang adil kepada semua pegawai untuk mengikuti pendidikan formal maupun non formal serta pembinaan karier bagi pegawai di Kantor Camat Gunung Tabur. Selanjutnya untuk

mendukung pelayanan bagi masyarakat diambil kebijakan yaitu memprioritaskan adanya peningkatan kualitas sarana kerja.

Masalah pertanahan merupakan permasalahan yang sering terjadi dan ditemui di Kantor Camat Gunung Tabur, sehingga kebijakan selanjutnya adalah meningkatkan tertib administrasi pertanahan bagi masyarakat. Disamping itu, meningkatkan pemahaman bagi aparat Kantor Camat Gunung Tabur mengenai pentingnya kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kebijakan Kantor Camat Gunung Tabur yang tidak kalah pentingnya.

Kaitannya dengan bidang kesehatan maka dibuat kebijakan yaitu meningkatkan derajat kesehatan warga serta upaya untuk mengantisipasi penyakit menular dan bahaya narkoba.

c. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Gunung Tabur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau dan Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau dapat diuraikan sebagai berikut:

Tugas pokok kecamatan adalah:

- 1) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan Masyarakat;
- 2) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 3) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- 4) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 5) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- 6) Membina penyelenggaraan pemerintahan kampung dan kelurahan;

- 7) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kampung dan kelurahan (Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 11 Tahun 2008).

Tugas-tugas pokok kecamatan tersebut menggambarkan bahwa kecamatan sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan di kecamatan maupun pemerintahan kampung dan kelurahan sangatlah diperlukan peranannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum serta dalam memberdayakan masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas pokok tersebut Kantor Camat Gunung Tabur mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

- 1) Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan;
- 2) Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 3) Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- 4) Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- 5) Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 6) Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan;
- 7) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan;
- 8) Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kampung dan kelurahan;
- 9) Penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
- 10) Pembinaan kelompok jabatan fungsional;
- 11) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya (Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 11 Tahun 2008)

Camat mempunyai rincian tugas, yaitu:

- 1) Menyusun dan merumuskan rencana kerja dan rencana anggaran satuan kerja perangkat daerah berdasarkan rencana strategi Kecamatan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan;
- 2) Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kampung/kelurahan dan kecamatan;

- 3) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintahan maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
- 4) Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
- 5) Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan;
- 6) Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan;
- 7) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan;
- 8) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan atau Kepolisian Negara Republik;
- 9) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum;
- 10) Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 11) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- 12) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap administrasi pemerintahan kampung dan atau kelurahan;
- 13) Memberikan bimbingan supervise, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kampung dan atau kelurahan;
- 14) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Kepala Kampung dan atau Lurah;
- 15) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kampung dan atau kelurahan;
- 16) Melakukan percepatan pencapaian SPM di wilayah kecamatan;
- 17) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan;
- 18) Melakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan yang telah disusun sesuai rencana strategik dan program kerja kecamatan;
- 19) Melaporkan penyelenggaraan kegiatan sesuai dengan renstra dan program kerja kecamatan;
- 20) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya (Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008).

Rincian tugas Camat tersebut menggambarkan bahwa Camat memegang peranan yang sangat penting dalam organisasi yang dipimpinnya yaitu Kantor

Camat Gunung Tabur. Camat sebagai pimpinan haruslah bisa mengarahkan dan memberikan contoh kepada para pegawai yang dipimpinnya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Camat hendaknya bisa melakukan koordinasi dengan berbagai pihak yang terkait yaitu satuan kerja perangkat daerah lain, Kepolisian Negara Republik Indonesia maupun pihak swasta. Camat juga bertugas untuk melakukan evaluasi dan pembinaan serta pengawasan baik terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Gunung Tabur terhadap masyarakat maupun pembinaan dan pengawasan terhadap aparat kampung maupun kelurahan.

Sekretariat mempunyai rincian tugas, yaitu:

- 1) Menyusun dan merumuskan rencana strategis kecamatan berdasarkan rencana strategis kabupaten sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku;
- 2) Menyusun dan merumuskan rencana kerja dan rencana anggaran kecamatan berdasarkan rencana strategis yang telah ditetapkan;
- 3) Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan dan penatausahaan keuangan;
- 4) Mengumpulkan dan mempelajari peraturan, pedoman dan petunjuk teknis yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya sebagai dasar dalam membuat dan menetapkan keputusan;
- 5) Membagi tugas dan memberikan petunjuk kepada bawahan dalam lingkup sekretariat agar kinerja bawahan mencapai hasil sesuai dengan target yang telah ditetapkan;
- 6) Mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan program kecamatan dengan semua seksi agar tersusun program kerja yang dapat mengakomodasi seluruh keperluan dan kegiatan kecamatan;
- 7) Memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh satuan organisasi kecamatan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- 8) Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja kecamatan yang telah disusun berdasarkan renstra;
- 9) Menyusun data dan menyampaikan laporan penyelenggaraan kegiatan sesuai dengan renstra dan program kerja kecamatan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- 10) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah dan petunjuk atasan (Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008).

Tugas di sekretariat tersebut secara umum menggambarkan tugas-tugas yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur, mulai dari penyusunan dan perumusan rencana strategik kecamatan hingga menyusun data dan menyampaikan laporan penyelenggaraan kegiatannya sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan tugas yang telah dilaksanakan.

Sub bagian Penyusunan Program mempunyai rincian tugas, yaitu :

- 1) Menyusun rencana kerja Sub Bagian Penyusunan Program sebagai pedoman kerja sub bagian dalam melaksanakan tugas untuk tertibnya pelaksanaan kegiatan;
- 2) Mempelajari dan mengumpulkan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penyusunan program, evaluasi dan pendataan serta penyusunan laporan sebagai dasar pelaksanaan tugas;
- 3) Membagi tugas dan memberikan petunjuk kepada bawahan di lingkup Sub bagian Penyusunan Program supaya tercapai kinerja yang baik pada bawahan;
- 4) Membina dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkup sub bagian Penyusunan Program untuk terlaksananya peningkatan kinerja bawahan;
- 5) Menyelenggarakan koordinasi dan merumuskan Rencana Strategis (Renstra), program lima tahunan dan tahunan, pedoman atau petunjuk pelaksanaan program pembangunan;
- 6) Menyelenggarakan sosialisasi Rencana Strategis, program pembangunan lima tahunan dan tahunan;
- 7) Mengidentifikasi dan menganalisa sasaran dan kebutuhan rencana program pembangunan;
- 8) Menyelenggarakan penyusunan anggaran program/kegiatan pembangunan baik APBD maupun APBD;
- 9) Menyusun pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan pembangunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- 10) Menyelenggarakan pembinaan dan bimbingan penyusunan rencana program pada tiap-tiap kampung dan kelurahan
- 11) Memonitoring pelaksanaan kegiatan secara aktif dan pasif melalui peninjauan dan pemeriksaan langsung ke laporan, laporan bulanan, laporan bulanan, triwulan maupun tahunan;
- 12) Melakukan koordinasi analisa, evaluasi, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan program pembangunan di lingkup kecamatan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan penyimpangan;
- 13) Mengkoordinasikan penyusunan tindak lanjut hasil pengawasan fungsional dan intern terhadap pelaksanaan program pembangunan;
- 14) Mengkoordinasikan penyusunan evaluasi dan laporan program, akuntabilitas kinerja dan tugas-tugas umum lainnya agar didapat laporan yang akurat dan akuntabel;

- 15) Membuat laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan setiap tahun;
- 16) Menyiapkan bahan hasil pembangunan di lingkup Kecamatan untuk laporan pertanggungjawaban Kepala Daerah;
- 17) Menyusun laporan Kecamatan baik bulanan, triwulan maupun tahunan;
- 18) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah dan petunjuk atasan (Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008)

Tugas sub bagian Penyusunan Program cukup banyak dan sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Camat Gunung Tabur, akan tetapi terbatasnya jumlah pegawai yang ada membuat sub bagian ini tidak mempunyai staf pegawai yang bisa diharapkan membantu dalam menyelenggarakan tugas Kepala Sub bagian Penyusunan Program, yang terjadi selama ini adalah dengan menggunakan atau memakai staf dari sub bagian atau seksi lain.

Tugas sub bagian ini terutama dalam penyusunan program serta menyangkut pelaporan baik itu pelaporan kegiatan maupun keuangan.

Pembuatan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah juga merupakan tugas yang terdapat pada bagian penyusunan program dimana permasalahan muncul karena tidak dibuatnya Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang semestinya dibuat setiap tahunnya sebagai bentuk laporan.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai rincian tugas:

- 1) Menyusun rencana kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai pedoman kerja sub bagian dalam melaksanakan tugas;
- 2) Mempelajari dan mengumpulkan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan administrasi umum, perlengkapan dan kepegawaian sebagai dasar pelaksanaan tugas;
- 3) Membagi tugas dan memberikan petunjuk kepada bawahan dilingkup Sub Bagian Umum dan Kepegawaian supaya tercapai kinerja yang baik pada bawahan;

- 4) Membina dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan dilingkup Sub Bagian Umum dan Kepegawaian untuk terlaksananya peningkatan kinerja bawahan;
- 5) Menyelenggarakan pelaksanaan urusan surat menyurat dan kearsipan serta ketatausahaan lainnya untuk tercapainya tertib administrasi;
- 6) Merencanakan dan mengadakan kebutuhan perlengkapan kecamatan baik berupa sarana prasarana kantor dan pendukung kerja lainnya;
- 7) Memonitor dan mengawasi pemakaian asset kecamatan berupa barang bergerak maupun tidak bergerak untuk mengetahui efektifitasnya;
- 8) Memelihara dan mendata perlengkapan kecamatan baik bergerak maupun tidak bergerak untuk tercapainya tertib administrasi perlengkapan
- 9) Melaksanakan tugas-tugas kehumasan kecamatan yang berhubungan dengan masyarakat;
- 10) Merencanakan kebutuhan pegawai pada Kecamatan sebagai penunjang kelancaran pekerjaan;
- 11) Menganalisa dan menyelenggarakan pengelolaan administrasi kepegawaian berupa kenaikan pangkat, gaji berkala, tunjangan keluarga, mutasi, dll :
- 12) Mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan berdasarkan pelaksanaan tugas yang diserahkan sebagai bahan pembinaan kepegawaian;
- 13) Menyusun laporan kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian baik bulanan, triwulan maupun tahunan sebagai pertanggungjawaban tugas;
- 14) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah dan petunjuk atasan (Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008).

Berdasarkan rincian tugas di atas maka tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian terutama dalam administrasi umum, kepegawaian dan perlengkapan di lingkungan Kantor Camat Gunung Tabur. Selain itu tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam menjalankan tugas-tugas kehumasan sangatlah penting dalam menjaga hubungan dengan masyarakat agar mereka merasa nyaman terhadap pelayanan yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur.

Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas yaitu:

- 1) Menyusun rencana kerja Sub Bagian sebagai pedoman kerja dalam melaksanakan tugas;
- 2) Mempelajari dan mengumpulkan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan keuangan dan perbendaharaan sebagai dasar pelaksanaan tugas;
- 3) Membagi tugas dan memberikan petunjuk kepada bawahan di lingkup Sub Bagian Keuangan supaya tercapai kinerja yang baik pada bawahan;
- 4) Membina dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan dilingkup Sub Bagian Keuangan untuk terlaksananya peningkatan kinerja bawahan;

- 5) Menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja kecamatan untuk anggaran belanja langsung dan tidak langsung bersama bidang lainnya;
- 6) Menyelenggarakan pengelolaan keuangan dan perbendaharaan berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- 7) Menyelenggarakan pengajuan penerbitan SKO, SPP, SPMU sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
- 8) Menyelenggarakan pembukuan, verifikasi dan pertanggungjawaban keuangan kecamatan;
- 9) Mengontrol dan mengawasi pembukuan kecamatan untuk terciptanya tertib administrasi keuangan;
- 10) Menyelenggarakan penyusunan rencana perubahan/tambahan anggaran belanja langsung dan tidak langsung;
- 11) Mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan berdasarkan pelaksanaan tugas yang diserahkan sebagai bahan pembinaan kepegawaian;
- 12) Menyusun laporan kerja Sub bagian Keuangan baik bulanan, triwulan maupun tahunan sebagai pertanggungjawaban tugas;
- 15) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah dan petunjuk atasan. (Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008).

Sub Bagian Keuangan secara umum bertugas menyusun, menyelenggarakan, mengontrol, mengawasi serta mengevaluasi penatausahaan keuangan di Kantor Camat Gunung Tabur. Tugas-tugas di bagian keuangan secara umum dapat berjalan dengan baik, hal ini didukung dengan memadainya jumlah staf pegawai yang ada.

Seksi Pemerintahan mempunyai rincian tugas yaitu:

- 1) Menginventarisir masalah yang berkaitan dengan perkembangan pemerintahan wilayah kecamatan dengan cara meminta laporan/masukan dari masing-masing kepala kampung/lurah;
- 2) Menyiapkan pedoman pelaksanaan dan memfasilitasi pembinaan pemerintahan dan keagrariaan;
- 3) Melaksanakan peninjauan lokasi dalam rangka penyelesaian administrasi pertanahan untuk memastikan kebenaran data yang diajukan pemohon;
- 4) Menyiapkan bahan pemecahan masalah dalam rangka penyelesaian sengketa tanah berdasarkan hasil peninjauan lokasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 5) Memfasilitasi pembinaan sosial politik dalam pelaksanaan kegiatan pemilu di wilayah kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 6) Membuat laporan kependudukan secara berkala berdasarkan laporan dari Kepala Kampung/Lurah;

- 7) Mengajukan permohonan blanko laporan penduduk, KTP, Kartu Keluarga, Kelahiran, Kematian dan mutasi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
- 8) Memfasilitasi penyelesaian tapal batas Kampung/Kelurahan;
- 9) Memfasilitasi pembentukan Lembaga Pemerintahan Kampung (BPK dan LPM) untuk pemilihan Kepala Kampung sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 10) Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 11) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah dan petunjuk atasan (Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008).

Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Seksi Pemerintahan pada hakekatnya, jenis pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan pemerintahan kampung atau kelurahan. Kepentingan masyarakat menyangkut administrasi, surat-menyurat dan penyelesaian sengketa tanah adalah merupakan jenis pelayanan yang banyak dilakukan oleh Seksi Pemerintahan, seperti yang diungkapkan oleh salah satu Kasi di Kantor Camat Gunung Tabur yang menyatakan bahwa "Di sini sering terjadi sengketa tanah di masyarakat, jadi Seksi Pemerintahan cukup sibuk dibuanya. Selain itu juga pelayanan surat menyurat lainnya banyak dilakukan masyarakat" (wawancara tanggal 19 April 2013).

Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai rincian tugas yaitu:

- 1) Melakukan tindakan pertolongan cepat terhadap bencana yang terjadi di Kecamatan dengan menyertakan Satuan Polisi Pamong Praja dan Regu Linmas Kecamatan;
- 2) Menerima, mencatat, mempelajari surat pengaduan dari masyarakat dan meneruskan kepada atasan untuk mendapat tanggapan serta penyelesaian;
- 3) Mengadakan koordinasi dengan instansi terkait dengan mengadakan rapat insidental berdasarkan pengaduan, laporan masyarakat dalam rangka mendapatkan penyelesaian sesuai proporsinya;
- 4) Merencanakan kegiatan usaha penanggulangan bencana alam dan lainnya agar akibat yang ditimbulkan dapat ditekan sekecil mungkin;
- 5) Mengatur dan mengendalikan kegiatan pengamanan di lingkungan Kantor Camat dan sekitarnya dengan membuat jadwal piket;
- 6) Melaksanakan pembinaan ketaatan masyarakat terhadap produk hukum daerah yang bersifat yustisial bersama instansi terkait;
- 7) Melaksanakan penegakan produk hukum daerah melalui operasi yustisi bekerja sama dengan instansi terkait.

- 8) Merencanakan, memfasilitasi, melaksanakan, pembinaan serta memonitoring kegiatan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
- 9) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan petunjuk dan perintah atasan.(Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008).

Tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban berhubungan dengan pertolongan dan penanganan bencana alam, pengamanan di lingkungan Kecamatan Gunung Tabur serta pembinaan kegiatan kesatuan bangsa. Seksi ini juga menampung adanya keluhan atau pengaduan-pengaduan dari masyarakat yang akan disampaikan kepada pimpinan dan untuk dapat diselesaikan.

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai rincian tugas yaitu:

- 1) Menginventarisir masalah yang berkaitan dengan perkembangan pemberdayaan masyarakat wilayah Kecamatan dengan cara meminta laporan/masukan dari masing-masing Kepala Kampung/Lurah.;
- 2) Mengumpulkan/mengolah dan mengevaluasi data dibidang pemberdayaan masyarakat sebagai bahan penyusunan program kerja Kecamatan;
- 3) Melaksanakan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, industry rumah tangga dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat;
- 4) Melaksanakan kegiatan pembinaan dalam rangka meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan diwilayah Kecamatan;
- 5) Melaksanakan koordinasi pelaksanaan pembangunan dan memelihara sarana prasarana di lingkungan;
- 6) Memfasilitasi temu karya tingkat kampung dan kelurahan dalam rangka persiapan forum koordinasi tingkat Kecamatan;
- 7) Menyusun daftar usulan kegiatan berdasarkan hasil forum koordinasi pembangunan tingkat Kecamatan bersama petugas teknisnya;
- 8) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan pembangunan diwilayah Kecamatan;
- 9) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah dan petunjuk atasan(Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008).

Tugas yang dilaksanakan oleh Seksi Pemberdayaan Masyarakat sangat mendukung terwujudnya visi Kantor Camat Gunung Tabur karena menyangkut pelaksanaan pembangunan yang terkoordinasi.Seksi ini juga melaksanakan pengawasan dan pengendalian pembangunan yang terdapat di wilayah Kecamatan Gunung Tabur.Seksi Pemberdayaan Masyarakat juga terlibat dalam penyusunan

program kerja maupun peran sertanya dalam pelaksanaan pembangunan di wilayah Kecamatan Gunung Tabur.

Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial mempunyai rincian tugas yaitu:

- 1) Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan umum dan kesejahteraan sosial serta mencari solusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 2) Menjelaskan standarisasi pelayanan baik kepada masyarakat/warga sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Melakukan koordinasi baik intern maupun ekstern secara langsung untuk sinkronisasi pelaksanaan tugas;
- 4) Memonitoring pendistribusian bantuan Raskin ke Kampung/Kelurahan secara langsung untuk mengetahui kebenaran laporan data yang masuk dari Kampung/Kelurahan;
- 5) Mengkoordinir dan memonitor petugas teknis yang bertugas di Kecamatan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 6) Mengkoordinasikan dan memfasilitasi pelaksanaan pembinaan di bidang agama, kesehatan masyarakat, olah raga, generasi muda, keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan;
- 7) Memfasilitasi/memantau pemberian bantuan tempat ibadah, yayasan sosial dalam wilayah kecamatan baik dana berasal dari pemerintah maupun swasta;
- 8) Mengolah data bidang pelayanan umum dan kesejahteraan sosial;
- 9) Membuat rekomendasi dan perijinan dengan terlebih dahulu meneliti kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan;
- 10) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah dan petunjuk atasan (Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008).

Tugas yang dilaksanakan oleh Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial adalah pembinaan di bidang agama, kesehatan masyarakat, olah raga, generasi muda, keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan.

Seksi Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai rincian tugas yaitu:

- 1) Menyusun rencana kerja Seksi Pendidikan dan Kebudayaan berdasarkan data, tugas pokok dan fungsi jabatan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- 2) Membagi kerja/tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing agar pekerjaan Seksi Pendidikan dan Kebudayaan dapat dilaksanakan tepat waktu;

- 3) Membimbing dan memberi petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas baik lisan maupun tertulis agar pekerjaan Seksi Pendidikan dan Kebudayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 4) Mengoreksi hasil kerja bawahan secara langsung untuk kesempurnaan hasil kerja;
- 5) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, petunjuk teknis serta bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang pendidikan dan kebudayaan sebagai pedoman dan landasan kerja;
- 6) Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan dan kebudayaan serta mencari solusinya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 7) Melaksanakan koordinasi baik intern satuan kerja maupun dengan instansi terkait secara langsung dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan tugas;
- 8) Mengkoordinasikan dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan pendidikan dan kebudayaan serta pembinaan terhadap tenaga-tenaga teknis yang menjadi tanggung jawabnya;
- 9) Melaksanakan koordinasi terhadap pelaksanaan dan pengaturan kurikulum pendidikan dasar sesuai dengan norma standar, prosedur dan kriteria;
- 10) Membentuk dan mempersiapkan panitia pelaksana ujian nasional dan ujian sekolah dalam lingkungan kecamatan;
- 11) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan proses belajar mengajar di sekolah-sekolah dalam wilayah kecamatan;
- 12) Mengkoordinasikan dan memfasilitasi terhadap pelaksanaan pekan olah raga dan seni tingkat sekolah dasar;
- 13) Mengkoordinasikan dan memfasilitasi pelaksanaan pembinaan bidang kebudayaan dalam wilayah kecamatan;
- 14) Melaksanakan inventarisasi kebudayaan daerah yang ada dalam wilayah kecamatan sebagai bahan penyusun rencana kegiatan;
- 15) Menyusun dan mengolah data bidang pendidikan dan kebudayaan sebagai bahan penyusunan program kerja kecamatan;
- 16) Memfasilitasi dan memantau pemberian bantuan pendidikan kepada masyarakat baik yang berasal dari pemerintah maupun dari pihak swasta dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas pendidikan dan kebudayaan;
- 17) Melaksanakan evaluasi kegiatan Seksi Pendidikan dan Kebudayaan sebagai penyempurnaan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan berikutnya;
- 18) Membuat laporan pelaksanaan tugas berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan;
- 19) Memberi saran kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dalam bidang tugasnya;
- 20) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah dan petunjuk atasan (Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008).

Tugas Seksi Pendidikan dan Kebudayaan adalah menyangkut pelaksanaan kegiatan pendidikan dan kebudayaan di Kecamatan Gunung Tabur, baik itu mengkoordinasikan, memfasilitasi, evaluasi maupun pembinaannya. Adapun tugas di lingkup Kantor Camat Gunung Tabur bagaimana membagi kerja/tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan membuat laporan pelaksanaan tugas berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

Permasalahan yang sama dengan Kasubbag Perencanaan dan Anggaran dihadapi oleh Kepala Seksi Pendidikan dan Kebudayaan di Kantor Camat Gunung Tabur, yaitu tidak memiliki staf pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Apabila dicermati maka tugas-tugas Seksi Pendidikan dan Kebudayaan sangatlah penting untuk kemajuan pendidikan dan kebudayaan di Kecamatan Gunung Tabur, pelaksanaan tugas tersebut juga memerlukan tenaga yang tentunya tidak hanya berasal dari kepala seksinya sendiri. Adapun pelaksanaan tugas selama ini melalui diperbantuannya staf pegawai dari sub bagian atau seksi lain.

Jika diamati dari tugas pokok dan fungsi mulai dari Camat, Sub bagian maupun Seksi-seksi yang ada, maka masing-masing sudah memiliki tugas yang berhubungan dengan fungsinya dalam organisasi Kantor Camat Gunung Tabur. Tugas yang dirincikan sudah cukup jelas dan terperinci sebagai tuntunan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari dalam rangka mewujudkan visi misi dan apa yang diinginkan dan tertuang dalam tujuan Kantor Camat Gunung Tabur.

Permasalahan kurangnya tenaga atau staf pegawai telah ditindaklanjuti dengan meminta tambahan staf pegawai ke bagian yang membidangi, akan tetapi sampai saat ini belum ada tambahan pegawai sebagaimana yang diinginkan, cara

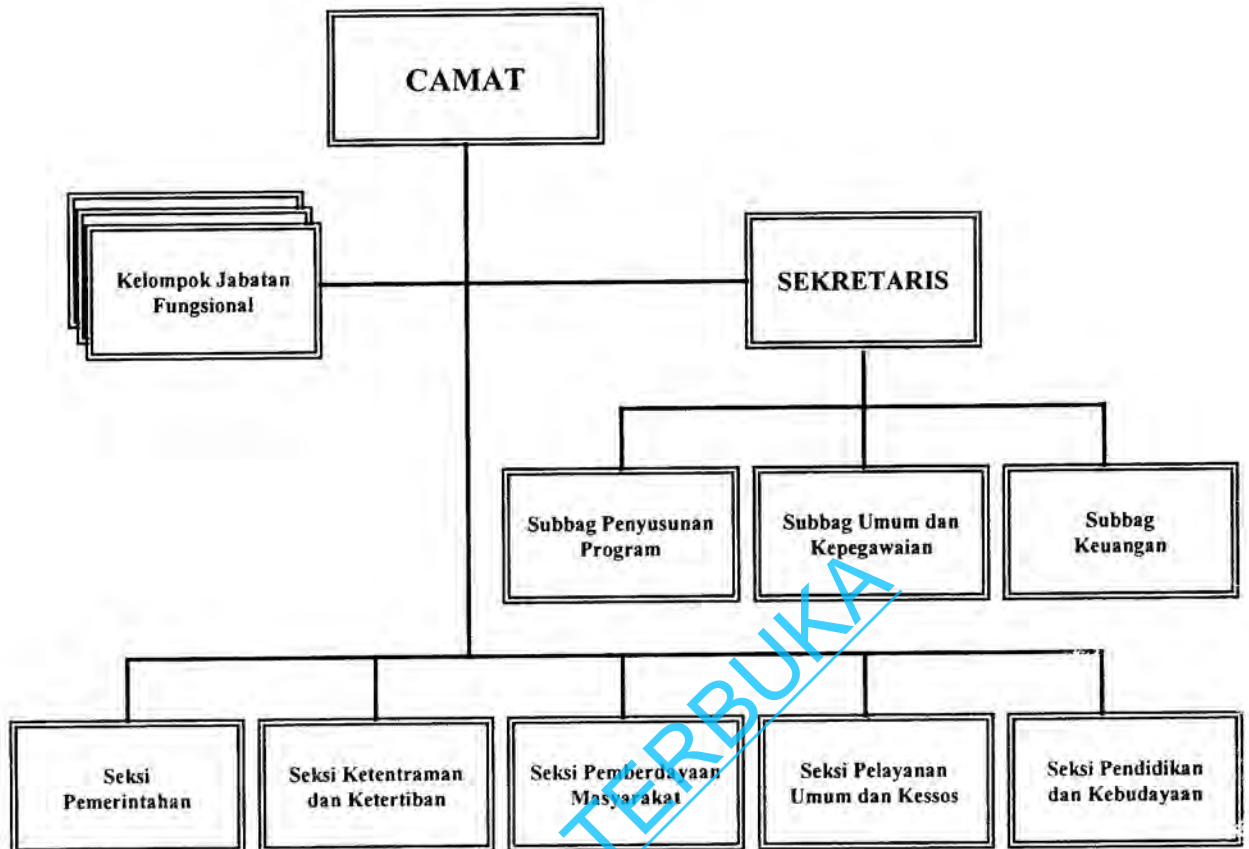
mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan cara saling membantu antar bagian yang memiliki staf pegawai agar tugas masing-masing bisa berjalan.

d. Struktur Organisasi

Susunan organisasi Kantor Camat Gunung Tabur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau adalah sebagai berikut :

- 1) Camat
- 2) Sekretaris Camat membawahi :
 - a) Sub Bagian Penyusunan Program
 - b) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - c) Sub Bagian Keuangan
- 3) Seksi Pemerintahan
- 4) Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- 5) Seksi Pemberdayaan Masyarakat
- 6) Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial
- 7) Seksi Pendidikan dan Kebudayaan
- 8) Kelompok Jabatan Fungsional

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Kantor Camat Gunung Tabur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Camat Gunung Tabur

e. Kepegawaian

Jumlah pegawai di kantor Camat Gunung Tabur secara keseluruhan yaitu berjumlah 24 orang. Apabila memperhatikan banyaknya bagian dan seksi yang ada maka jumlah pegawai yang ada saat ini kiranya masih kurang dalam rangka mewujudkan pembangunan yang terkoordinasi dan pelayanan prima sebagai visi Kantor Camat Gunung Tabur

Untuk mengetahui keadaan pegawai Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau berdasarkan golongan dan tingkat pendidikan dapat dilihat melalui Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Keadaan Pegawai Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2013

No.	Jabatan	Golongan				Pendidikan Formal	Keterangan
		IV	III	II	I		
1	Camat	1				Sarjana	PNSD
2	Sekretaris Camat		1			SMEA	PNSD
3	Kasubbag Peny. Program		1			SMA	PNSD
4	Kasubbag Umum & Kepeg		1			SMA	PNSD
5	Kasubbag Keuangan		1			Sarjana	PNSD
6	Kasi Pemerintahan		1			STM	PNSD
7	Kasi Trantib		1			Sarjana	PNSD
8	Kasi Pemberdayaan Masy.		1			SMA	PNSD
9	Kasi Pel. Umum & Kesos.		1			SMA	PNSD
10	Kasi Pendidikan & Kebud.		1			Pasca Sarjana	PNSD
11	Staf		4			Sarjana	PNSD
12	Staf		1			Sarjana Muda	PNSD
13	Staf			5		SMA	PNSD
14	Staf			3		SMK	PNSD
15	Staf			1		STM	PNSD
Jumlah		1	14	9	0		

Sumber : DUK Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2013

Dengan jumlah pegawai yang ada, semua struktur organisasi telah diisi dengan personalia sesuai dengan tugas jabatan dan kewenangannya masing-masing, akan tetapi terdapat satu Kepala Sub Bagian dan satu Kepala Seksi yang tidak memiliki staf pendukung yaitu Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dan Kepala Seksi Pendidikan dan Kebudayaan.

Sedangkan dari segi kualitas dapat dilihat dari tingkat pendidikan pegawai dan diklat yang pernah diikuti. Jika dilihat dari tingkat pendidikan pegawai yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur, sebagian besar pegawai adalah lulusan SLTA, selebihnya berpendidikan Sarjana, Sarjana Muda dan Pasca Sarjana. Dengan keadaan yang demikian, maka kualitas pegawai dari segi pendidikan masih belum merata.

Berdasarkan data yang diperoleh di Kantor Camat Gunung Tabur baik bersumber dari Daftar Urutan Kepangkatan Kantor Camat Gunung Tabur maupun

data-data pegawai lainnya, maka dapat diketahui bahwa pegawai yang sudah mengikuti Diklat Pim III (Spama) ada 2 (dua) orang, dan Diklat Pim IV (Adum) ada 8 (delapan) orang. Dari jumlah keseluruhan pegawai yang ada, sebagian besar belum pernah mengikuti Diklat, dengan demikian kualitas pegawai dari segi diklat yang pernah diikuti juga belum merata.

2. Wilayah Kerja Kantor Camat Gunung Tabur

Wilayah kerja Kantor Camat Gunung Tabur adalah meliputi seluruh wilayah kerja Pemerintah Kecamatan Gunung Tabur. Luas wilayah Kecamatan Gunung Tabur adalah 1.987, 49 KM², yang terdiri dari 1 Kelurahan dan 10 Kampung, yaitu:

1. Kelurahan Gunung Tabur
2. Kampung Tasuk
3. Kampung Birang
4. Kampung Maluang
5. Kampung Samburakat
6. Kampung Sambakungan
7. Kampung Merancang Ulu
8. Kampung Melati Jaya
9. Kampung Merancang Ilir
10. Kampung Pulau Besing
11. Kampung Batu-Batu

Luas kelurahan dan kampung yang termasuk dalam wilayah kerja Pemerintah Kecamatan Gunung Tabur tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2 Jumlah dan Luas Kelurahan/Kampung di Kecamatan Gunung Tabur

NO.	KELURAHAN & KAMPUNG	LUAS (Ha)
1.	Gunung Tabur	73,31
2.	Tasuk	923,01
3.	Birang	302,58
4.	Maluang	78,99
5.	Samburakat	71,49
6.	Sambakungan	124,76
7.	Merancang Ulu	50,81
8.	Melati Jaya	15,82
9.	Merancang Ilir	71,90
10.	Pulau Besing	7,09
11.	Batu-Batu	267,73

Sumber : Perencanaan Strategik Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2011-2015

Batas wilayah Kecamatan Gunung Tabur adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara : Kabupaten Bulungan
- 2) Sebelah Timur : Kecamatan Pulau Derawan
- 3) Sebelah Selatan : Kecamatan Sambaliung
- 4) Sebelah Barat : Kecamatan Teluk Bayur

Wilayah Kecamatan Gunung Tabur merupakan kecamatan yang pada umumnya terdiri dari dataran, pegunungan, dan sungai-sungai kecil. Dataran yang dimaksud adalah dataran rendah yang apabila musim hujan sering terjadi genangan air, demikian juga bila banjir karena terjadinya air pasang pada Sungai Kelay maupun Sungai Segah. Pegunungan yang dimaksud adalah pegunungan-pegunungan rendah yang banyak didapatkan hampir di seluruh kampung yang sebagian besar peruntukannya adalah sebagai daerah perkebunan dan perladangan.

Kecamatan Gunung Tabur dilewati oleh 2 sungai, yaitu Sungai Segah dan Sungai Kelay. Suhu rata-rata pada siang hari adalah 28,6°C dengan suhu tertinggi 32,1°C sedangkan pada malam harinya 23,4°C. Temperatur maksimum rata-rata

29,8°C dan minimum rata-rata 23°C, dengan demikian Kecamatan Gunung Tabur termasuk beriklim tropis.

Penyebaran penduduk tidak merata serta terpusat di daerah perkotaan, hal ini dikarenakan lapangan kerja dan kegiatan serta fasilitas pelayanan umum sebagian besar berada di kawasan perkotaan. Adapun mata pencaharian penduduk terdiri dari petani, nelayan, usaha perminyakan, wiraswasta, Pegawai Negeri Sipil dan ABRI.

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Kinerja Kantor Camat Gunung Tabur

Salah satu ukuran keberhasilan suatu organisasi adalah kemampuan organisasi menunjukkan kinerja yang baik. Kantor Camat Gunung Tabur merupakan organisasi yang memberikan pelayanan publik mempunyai tugas pokok dalam pelaksanaan pemerintahan yang dilimpahkan oleh kepala daerah untuk menangani sebagian urusan pemerintahan ditingkat kecamatan.

Sesuai dengan permasalahan pokok dalam penelitian adalah analisis kinerja Kantor Camat Gunung Tabur. Analisis kinerja Kantor Camat Gunung Tabur ini dilakukan dengan melakukan wawancara kepada informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan.

Hasil analisis kinerja Kantor Camat Gunung Tabur ini didasarkan pada 5 indikator yang meliputi: efektifitas, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan keadaptasian.

a. Efektivitas

Visi bagi suatu organisasi merupakan gambaran yang berisikan citra dan cita yang ingin diwujudkan dimasa depan, sedangkan misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Dengan adanya visimisi membuat suatu organisasi menjadi mudah dalam mengerjakan segala sesuatu sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam merumuskan visimisi sebuah organisasi semestinya memperhatikan aspirasi dari masyarakat. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa Kantor Camat Gunung Tabur memiliki Visi "Pembangunan Yang Terkoordinasi dan Pelayanan Prima". Untuk mencapai visi tersebut maka dirumuskan misi dalam rangka mencapai visi tersebut, yaitu:

- 1) Mengembangkan Potensi Sumber Daya Manusia sesuai kebutuhan;
- 2) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan program-program pembangunan;
- 3) Meningkatkan system perencanaan pembangunan;
- 4) Meningkatkan kualitas SDM pada aparat pemerintah Kecamatan Gunung Tabur;
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemenuhan sarana dan fasilitas kerja yang menunjang;
- 6) Menjalinkan kerjasama yang baik dengan aparat lintas sektoral maupun aparat kelurahan;
- 7) Mendayagunakan motivasi kerja pegawai untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat (Perencanaan Strategis Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2011-2015).

Visimisi tersebut merupakan pedoman dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi, sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka aparat di Kantor Camat Gunung Tabur diharapkan mengetahui dan mampu menterjemahkan visimisi Kantor Camat Gunung Tabur. Dalam kenyataannya, belum semua mengetahui dan memahami visimisi organisasinya

tersebut. Camat, Sekretaris Camat dan sebagian besar Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi memang sudah memahami dan mengetahui visi-misi organisasi, namun ada beberapa orang kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi belum dengan jelas mengetahui visi-misi organisasi, akan tetapi mereka tetap berpedoman kepada keberadaan aturan dan instruksi atasan.

Pada tingkat Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi hampir seluruhnya mengetahui apa yang menjadi visi-misi organisasinya. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pendidikan dan Kebudayaan pada tanggal 18 April 2013 yang menyatakan bahwa "Saya rasa hampir semua Kepala Seksi dan Kasubbag serta hampir sebagian besar staf disini tahu dan memahami visi dan misi Kantor Camat Gunung Tabur. Dan menurut saya visi pelayanan prima tersebut sudah tercapai, hal tersebut didukung adanya peluang dan waktu untuk melakukan pelayanan cukup banyak."

Namun ternyata ada Kepala Seksi yang tidak mengetahui dan memahami sepenuhnya tentang visi-misi Kantor Camat Gunung Tabur menyatakan bahwa "Saya tidak memahami sepenuhnya visi dan misi Kantor Camat Gunung Tabur, namun visi-misi itu sudah jelas ada dalam renstra Kecamatan Gunung Tabur." (wawancara tanggal 18 April 2013)

Adanya bawahan yang belum memahami dan bahkan mengetahui apa sebenarnya yang menjadi visi-misi Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau terungkap melalui wawancara penulis dengan beberapa orang staf yang salah satu diantaranya mengatakan "Saya belum mengetahui secara persis apa yang menjadi visi-misi Kantor Camat ini, namun yang pasti kami selalu

mengutamakan pelayanan kepada masyarakat” (wawancara tanggal 19 April 2013).

Berdasarkan wawancara dengan Camat Gunung Tabur sehubungan dengan visimisi Kantor yang dipimpinnya tersebut diperoleh pernyataan sebagai berikut:

Sejauh ini yang dilaksanakan di Kecamatan Gunung Tabur sesuai dengan Tupoksi bahwa Kantor Camat Gunung Tabur ini tujuan visi-misinya mengacu kepada pelayanan prima sehingga apa yang termakna pada pelayanan prima tersebut kami berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat, termasuk juga kendala-kendala dan keluhan-keluhan yang ada dimasyarakat, itu merupakan suatu kewajiban kami untuk dapat mengatasi dari apa yang mereka keluhkan (wawancara tanggal 18 April 2013)

Berkaitan dengan belum semua pegawai di lingkup Kantor Camat Gunung Tabur mengetahui dan memahami visi-misi kantornya ternyata karena adanya pegawai yang kurang memahami pentingnya untuk mengetahui visi-misi kantornya, mereka cenderung melaksanakan tugas mereka sehari-hari tanpa adanya keinginan untuk mengetahui apa yang sebenarnya menjadi visi serta tujuan organisasi di mana mereka bekerja. Berkaitan dengan hal tersebut, sebenarnya di lingkungan Kantor Camat Gunung Tabur terdapat suatu forum rapat yang rutin dilakukan sebulan sekali, pada saat itulah camat selaku pimpinan organisasi senantiasa mengingatkan kepada bawahannya untuk senantiasa memperhatikan visimisi kantornya sertameminta masukan, saran, pendapat maupun permasalahan yang dihadapi oleh bawahannya. Hal ini sesuai dengan pendapat salah satu informan pada tanggal 18 April 2013 yaitu Camat Gunung Tabur yang mengatakan:

Setiap satu bulan sekali kami mengadakan rapat staf, di sana penyampaian hal-hal atau informasi-informasi yang tepat disampaikan kepada bawahan, bagaimana caranya kita melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat dalam rangka melayani yaitu pelayanan prima karena di dalam pelayanan prima itu termasuk satu hal yang harus dipenuhi kepada masyarakat.

Hal yang sama disampaikan oleh Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial pada tanggal 18 April 2013 yang mengatakan bahwa “Kantor meminta masukan darikami. Masukan ini dilakukan pada saat rapat staf yang dilakukan secara rutin setiap satu bulan sekali. Pada rapat ini camat sebagai pimpinan kantormemberi kesempatan bagi pegawai untuk menyampaikan masukan, saranmaupun pendapat kami.”

Program dan Kegiatan yang dilaksanakan di Kantor Camat Gunung Tabur sedikit banyaknya sudah dapat menggambarkan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui kesesuaian kegiatan dengan kebutuhan masyarakat, maka dilakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna. Berikut ini jawaban atas wawancara penulis dengan informan aksidental dari masyarakat mengenai program/proyek yang dilaksanakan Kantor Camat Gunung Tabur yaitu: “Program dan kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Camat Gunung Tabur sepengetahuan kami berupa upaya peningkatan pembangunan baik fisik maupun non fisik di tingkat kelurahan atau kampung agar tidak tertinggal”(Suhardi).

Informan lainnya yang juga berasal dari masyarakat mengatakan bahwa:

Pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Camat Gunung Tabur sejauh ini menurut kami sebagai masyarakat yang menggunakan jasa mereka, kami merasa cukup puas dengan apa yang kami rasakan dan dapatkan ketika berurusan atau mengurus surat-surat, selain pelayanan yang ramah juga kedisiplinan pegawai yang selalu ada di kantor ketika kami ada keperluan. (Badaruddin)

Apa yang dirasakan oleh masyarakat tersebut merupakan salah satu implementasi kegiatan dari sekian banyak program yang ada di kantor Camat Gunung Tabur dalam rangka pencapaian visi dan misi, salah satu kegiatan yang

sangat berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh informan di atas adalah peningkatan mutu pelayanan prima terhadap masyarakat.

Dalam kaitannya dengan efektivitas ini dapat dilihat dari sudah adanya upaya pimpinan organisasi dalam mengembangkan visimisi dan nilai organisasi.

Misi organisasi dikembangkan melalui pelaksanaan program kegiatan yaitu:

- 1) peningkatan pelayanan administrasi perkantoran,
- 2) peningkatan sarana dan prasarana aparatur,
- 3) peningkatan system pelaporan capaian kinerja,
- 4) pembinaan pemerintahan dan keagrariaan,
- 5) inventarisasi data kependudukan,
- 6) pembinaan dan pengawasan keamanan,
- 7) pembinaan produk hukum,
- 8) peningkatan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan,
- 9) penyusunan usulan program pembangunan,
- 10) peningkatan standarisasi pelayanan,
- 11) pembinaan kesejahteraan masyarakat,
- 12) penguatan kelembagaan pengarusutamaan gender dan anak,
- 13) pembinaan bidang pendidikan dan kebudayaan, dan
- 14) inventarisasi data pendidikan dan kebudayaan. (Perencanaan Strategis Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2011-2015)

“Untuk merealisasikan program kerja operasional maka dituangkan dalam kegiatan atau aktifitas yang merupakan penjabaran kebijakan sebagai arah dari pencapaian tujuan dan sasaran yang memberikan kontribusi bagi pencapaian visi dan misi” (Perencanaan Strategik Kantor Camat Gunung Tabur tahun 2011-2015).

Kegiatan-kegiatan Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau meliputi:

- 1) Penyediaan jasa surat menyurat.
- 2) Penyediaan jasa komunikasi, sumberdaya air dan listrik.
- 3) Penyediaan jasa pemeliharaan dan perizinan kendaraan dinas/operasional.
- 4) Penyediaan jasa administrasi keuangan.
- 5) Penyediaan jasa kebersihan kantor.
- 6) Penyediaan jasa perbaikan peralatan kerja.
- 7) Penyediaan ATK.
- 8) Penyediaan barang cetakan dan pengadaan.
- 9) Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor.
- 10) Penyediaan peralatan rumah tangga.
- 11) Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan.

- 12) Rapat-rapat koordinasi kedalam wilayah Kecamatan Gunung Tabur, antar kecamatan, kabupaten dan diluar daerah.
- 13) Penyediaan jasa administrasi/teknis perkantoran.
- 14) Pemeliharaan gedung kantor.
- 15) Perbaikan gedung kantor.
- 16) Pengadaan sarana kantor.
- 17) Mengikuti Diklat/Bimtek Pengelolaan barang dan jasa.
- 18) Pembuatan LAKIP.
- 19) Pemutakhiran Data.
- 20) Penyusunan data dalam angka.
- 21) Mengikuti Diklat/Bimtek pembuatan RENSTRA dan LAKIP.
- 22) Peninjauan lokasi untuk pendataan administrasi pertanahan.
- 23) Membuat pedoman pelaksanaan dan memfasilitasi pembinaan pemerintahan dan keagrariaan.
- 24) Pendataan dan penyelesaian tapal batas kampung/kelurahan.
- 25) Penyusunan laporan kependudukan secara berkala.
- 26) Pemutakhiran data E-KTP.
- 27) Pembinaan dan pengawasan daerah rawan bencana alam.
- 28) Pelatihan penanggulangan bencana alam dan bencana lainnya.
- 29) Peningkatan monitoring, pengendalian dan pelaporan.
- 30) Sosialisasi produk hukum daerah.
- 31) Penegakan ketaatan masyarakat terhadap produk hukum daerah.
- 32) Inventarisasi potensi sumber daya alam untuk meningkatkan perekonomian masyarakat.
- 33) Menurunkan tingkat pengangguran dengan bekerjasama dengan pihak swasta baik disektor pertambangan batubara maupun kelapa sawit.
- 34) Pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan pembangunan.
- 35) Pelaksanaan MUSRENBANG tingkat kampung/kelurahan dan kecamatan.
- 36) Penyusunan hasil MUSRENBANG tingkat kecamatan untuk disampaikan ke BAPPEDA.
- 37) Peningkatan mutu pelayanan prima terhadap masyarakat.
- 38) Pembinaan keagamaan dengan melaksanakan MTQ tingkat Kecamatan Gunung Tabur dan mengirimkan kontingen mengikuti MTQ tingkat Kabupaten Berau.
- 39) Pembinaan kesehatan masyarakat melalui PHBS.
- 40) Pembinaan generasi muda.
- 41) Peningkatan dana operasioanal PKK Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau.
- 42) Peningkatan kinerja kelembagaan Pengarusutamaan Gender dan juga anak.
- 43) Pengawasan pelaksanaan dan pengaturan kurikulum pendidikan dasar sesuai dengan norma, standar prosedur dan kriteria.
- 44) Membentuk dan mempersiapkan panitia pelaksana ujian nasional dan ujian sekolah.
- 45) Pembinaan kebudayaan etnis daerah.
- 46) Pembinaan, pengawasan dan promosi cagar budaya terutama Museum Batiwakkal.

47) Menginventarisasi data pendidikan dan kebudayaan (Perencanaan Strategik Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2011-2015)

Memperhatikan dan mencermati kegiatan-kegiatan yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur, apabila kegiatan-kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka visi misi serta tujuan akan dapat dicapai, karena kegiatan-kegiatan yang ada telah mengakomodir semua aspek yang terkandung dalam visi misi dan tujuan Kantor Camat Gunung Tabur.

Keterangan-keterangan yang diperoleh dari informan yang menggambarkan fenomena kinerja Kantor Camat Gunung Tabur bahwa terdapat kesesuaian antara kegiatan dengan visi misi Kantor Camat Gunung Tabur. Artinya program dan kegiatan yang ada telah mampu mewujudkan visi dan misi Kantor Camat Gunung Tabur.

Berdasarkan urutan pertanyaan pada panduan wawancara mengenai indikator kinerja yaitu efektifitas, keterangan beberapa informan dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan visi misi:
 - a) Camat, hampir keseluruhan Kasubbag dan Kasi serta staf pada umumnya sudah mengetahui dan memahami.
 - b) Ada beberapa Kasubbag dan Kasi serta staf yang tidak mengetahui.
- 2) Upaya dalam mewujudkan visi-misi:
 - a) Adanya forum rapat di lakukan secara rutin di lingkungan Kantor Camat Gunung Tabur untuk mengevaluasi kegiatan.
- 3) Kesesuaian antara program dan kegiatan dengan visi-misi:
 - a) Sebagian besar program di Kantor Camat Gunung Tabur sudah sesuai dengan visi-misi yang ada.

b) Sebagian kecil lagi masih mengarah kearah kesesuaian.

Meninjau visimisi dari Kantor Camat Gunung Tabur, berbagai program dan kegiatan yang ada dan keterlibatan pegawai dalam rangka upaya mewujudkan maupun penyusunan visi-misi serta berbagai keterangan yang disampaikan oleh beberapa informan maka dapat dianalisis bahwa kinerja Kantor Camat Gunung Tabur dari segi efektifitas yaitu sebagian besar pegawai di Kantor Camat Gunung Tabur sudah mengetahui dan memahami visi misi organisasinya, karena sebagian besar pegawai tersebut terlibat langsung dalam penyusunan visi misi Kantor Camat Gunung Tabur, adapun kesesuaian antara program dan kegiatan dengan visi misi yaitu sebagian besar program yang ada sudah sesuai dengan visi misi yang ada, sedangkan sebagian kecil masih mengarah kearah kesesuaian.

b. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk menampung aspirasi, mengenali kebutuhan masyarakat, serta merealisasikannya melalui program-program yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Rakhmat (2005:8) mengungkapkan bahwa "Pemerintah daerah memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam menyatukan masyarakat di suatu daerah tertentu yang berfungsi saling menunjang maupun dalam hubungannya dengan aspirasi warga masyarakat."

Dari hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa organisasi memperhatikan komplain dari masyarakat yang merasa pelayanan diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan mereka. Apabila organisasi menerima komplain dari masyarakat akan diterima dengan baik dengan terlebih dahulu

dipelajari permasalahannya. Setelah itu akan diadakan pembenahan terhadap komplain sesuai dengan ketentuan yang ada.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kasi Pendidikan dan Kebudayaan pada wawancara tanggal 18 April 2013 yang mengatakan bahwa “Apabila ada komplain dari masyarakat kita tindaklanjuti sesuai prosedur dan aturan yang ada.”

Mengenai tindak lanjut dari komplain tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa organisasi memperhatikan komplain dari masyarakat yang merasa pelayanan diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan mereka secara cepat dan tepat. Apabila organisasi menerima komplain dari masyarakat akan diterima dengan baik dan akan diselesaikan secepat mungkin sesuai harapan masyarakat dan aturan yang berlaku. Hal ini dilakukan organisasi untuk selalu memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kasubbag Umum dan Kepegawaian yang mengatakan bahwa “Biasanya jika ada yang komplain dan sangat mendesak kami tindaklanjuti secepat mungkin dan tepat.”

Tanggapan dari Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial “Komplain ditanggapi langsung sesuai aturan.”

Dari hasil wawancara dengan informan mengenai adanya sarana pengaduan bagi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh organisasi atau permasalahan yang ada dimasyarakat menyangkut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Gunung Tabur, sarana pengaduan yang diberikan oleh organisasi adalah dengan langsung mengadukan permasalahan kepada masing-masing seksi sesuai dengan permasalahan yang diadukan sehingga dapat diatasi dengan segera.

Akan tetapi sampai saat ini organisasi belum menyediakan kotak pengaduan yang dapat menampung aduan dari masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Camat yang mengatakan bahwa:

Sementara ini memang kalau ada pengaduan-pengaduan mereka tergantung apa yang akan diadukan oleh masyarakat. Maksud saya apa yang akan diadukan mereka itu dilihat dari segi apa yang akan diadukan, misalnya dari segi pertanahan biasanya masyarakat langsung menuju ke Kepala Seksi Pemerintahan yang berkaitan dengan masalah pertanahan, ataupun masalah raskin misalnya mereka bisa langsung kepada seksi pelayanan umum dan kesejahteraan sosial. Kalau misalnya Kepala-kepala seksi kami menemui jalan buntu biasanya mereka datang ke camat melalui sekretaris camat untuk dapat kita carikan jalan keluarnya sesegera mungkin.

Pernyataan dari Camat Gunung Tabur itu juga diperkuat dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian pada tanggal 18 April 2013 yaitu "Belum ada sarana pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, kalau ada pengaduan dari kampung misalnya diadukan sesuai seksi dan tupoksinya masing-masing."

Adapun upaya yang dilakukan oleh Kantor Camat Gunung Tabur untuk mengenali dan mengetahui aspirasi masyarakat antara lain melalui kegiatan-kegiatan:

- 1) Forum Musyawarah.
- 2) Menerima usulan baik berupa lisan maupun tulisan/surat dari masyarakat.
- 3) Pertemuan setiap bulan dengan masyarakat Kampung/Kelurahan.
- 4) Ikut hadir dalam acara-acara yang diselenggarakan oleh warga.

Untuk menampung aspirasi atau usulan dari masyarakat, selain melalui surat yang disampaikan ke Kantor Camat Gunung Tabur, aparat Kantor Camat Gunung Tabur juga dapat mengadakan forum musyawarah yang melibatkan warga masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh salah

satu informan yaitu Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban yang mengatakan bahwa “Kalau ada permasalahan akan dibawa ke Forum Musyawarah, diundang tokoh-tokoh yang bermasalah, tindak lanjutnya ada di keputusan rapat atau musyawarah, tapi semua bidang dilibatkan.”

Selain Forum Musyawarah di kantor Camat Gunung Tabur dengan mengundang tokoh-tokoh yang terlibat, aparat Kantor Camat Gunung Tabur juga mengadakan pertemuan rutin setiap bulannya dengan cara mendatangi langsung ke Kampung atau Kelurahan yang ada di lingkup Kecamatan Gunung Tabur untuk mendengarkan langsung dari masyarakat kendala-kendala yang dihadapi selama ini. Pertemuan ini melibatkan setiap seksi yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur bahkan juga Sekretaris Camat maupun Camat Gunung Tabur. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Camat Gunung Tabur berikut:

Ada pertemuan setiap bulannya untuk mengadakan evaluasi terhadap kendala-kendala, sehingga di pertemuan bulanan kami itulah kita akan coba bahas yang berkenaan dengan masalah kemasyarakatan, masalah pembangunan, keuangan dan lain sebagainya. Disanalah tempatnya kami untuk membicarakan ataupun memecahkan suatu persoalan yang kita anggap atau mereka anggap sebagai suatu kendala.

Dari keterangan-keterangan tersebut dapat dikatakan bahwa Kantor Camat Gunung Tabur selalu berupaya untuk mengetahui kebutuhan dan aspirasi masyarakat, tetapi kemampuan untuk pemenuhan kebutuhan atau aspirasi masyarakat belum sepenuhnya dapat dilaksanakan, hal ini disebabkan oleh adanya kendala-kendala baik itu dari segi keterbatasan dana, kurangnya Sumber daya manusia maupun keterbatasan waktu. Camat Gunung Tabur mengungkapkan bahwa:

Kalau ada masalah kita ada skala prioritas, jadi kita melihat masalah masyarakat itu harus dapat melihat skala prioritasnya yang mana kira-kira dapat kita laksanakan dan selesaikan karena masyarakat begitu banyak

yang dilayani. Ini termasuk juga komplain-komplain dari mereka sehingga pada dasarnya kita tetap melakukan suatu pelaksanaan, termasuk pengaduan dari masyarakat. (wawancara tanggal 18 April 2013)

Berdasarkan urutan pertanyaan dalam panduan wawancara, keterangan-keterangan informan mengenai responsivitas, dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Organisasi memperhatikan jika ada komplain dari masyarakat
- 2) Organisasi menindaklanjuti komplain dari masyarakat dengan segera dan tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) Sarana pengaduan di Kantor Camat Gunung Tabur dengan atau melalui Seksi-seksi yang ada, sehingga pengaduan yang ada bias segera dilayani atau ditangani oleh seksi-seksi yang ada. Sarana pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan belum terdapat di Kantor Camat Gunung Tabur.
- 4) Cara menampung aspirasi masyarakat melalui Forum Musyawarah dan diadakan Pertemuan setiap bulannya di kampung/kelurahan yang ada dilingkungan Kecamatan Gunung Tabur.
- 5) Aparat selalu berusaha untuk mengetahui kebutuhan dan aspirasi masyarakat, namun realisasi dari aspirasi masyarakat masih belum secara keseluruhan dapat terlaksana karena adanya hambatan berupa keterbatasan dana, waktu dan sumberdaya manusia.

Pembahasan tersebut diatas menunjukkan bahwa kinerja Kantor Camat Gunung Tabur di lihat dari segi Responsivitas dapat dianalisis bahwa organisasi menindaklanjuti komplain dan pengaduan masyarakat serta adanya forum khusus yang disediakan untuk menyerap aspirasi serta mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat. Namun untuk merealisasikan semua aspirasi belum dapat secara keseluruhan terlaksana karena adanya banyaknya jumlah kampung serta

masyarakat yang dilayani sementara pihak Kantor Camat Gunung Tabur terkendala masalah dana yang terbatas serta keterbatasan sumberdaya manusia dan waktu.

c. **Responsibilitas**

Responsibilitas diukur dari tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dari hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa struktur organisasi yang dibentuk sudah mampu mendukung terbentuknya organisasi berkinerja tinggi. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Camat Gunung Tabur:

Kalau kami rasa sebenarnya struktur organisasi yang ada sudah cukup, tinggal hanya dari kita masing-masing bagaimana kita dapat membuat suatu komitmen dalam melakukan pekerjaan, dengan struktur yang ada dirasa sudah cukup untuk melaksanakan pekerjaan dan tugas-tugas yang ada, memang didalam melaksanakan kegiatan pasti ada kendala-kendala, terutama khususnya disini SDM-nya yang kurang karena diantara kepala seksi yang ada ini ada yang tidak mempunyai staf karena pegawai yang dijadikan staf tidak ada, sehingga ada sesuatu yang kurang, untuk mengatasinya kita harus pintar untuk mengelola sumber daya yang ada sekarang ini untuk kita bisa maksimalkan.

Kasubbag Umum dan Kepegawaian mengungkapkan "Struktur organisasi yang dibentuk sudah mampu mendukung terbentuknya organisasi berkinerja tinggi."

Struktur organisasi yang ada sudah mengarah pada pencapaian organisasi berkinerja tinggi. Namun menurut pendapat Kepala Seksi Pendidikan dan Kebudayaan struktur organisasi yang ada masih sederhana dan masih perlu dilakukan penyempurnaan struktur organisasi ke arah yang lebih baik. Informan tersebut yang mengatakan bahwa:

Struktur organisasi yang ada saya anggap sederhana, tidak mencakup komplit ke semua bidang, contohnya harusnya ada bidang pemuda dan olahraga, kalau struktur yang ada tidak ada, kalau Dinas-Dinas seperti Pertanian dan Perkebunan ada UPTD, Dinas Pendidikan ada Seksi Pendidikan dan Kebudayaan di Kecamatan, tapi untuk Bidang Pemuda dan Olahraga masih menyatu di Seksi Pendidikan dan Kebudayaan.

Dari hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa disain organisasi yang telah dibentuk sudah memenuhi apa yang menjadi fungsi organisasi dalam menetapkan kebijakan dan melaksanakan koordinasi dengan dinas/instansi terkait.

Mengeniapakah kewenangan yang diberikan menjamin pelaksanaan tugas, Camat Gunung Tabur mengatakan bahwa:

Belum ada pelimpahan kepada semua camat di Kabupaten Berau, kita hanya menjalankan atau melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pemerintahan umum, kesejahteraan sosial masyarakat, ketertiban dan koordinasi bidang pembangunan dan tugas-tugas lain serta tugas-tugas tambahan yang diberikan bupati kepada camat, itu yang kami laksanakan selama ini (wawancara tanggal 18 April 2013).

Mengenai keterbatasan wewenang camat ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Hamudy (2009:56) bahwa:

Perubahan posisi atau status camat dari kepala wilayah menjadi perangkat daerah dengan fungsi utama “menangani sebagian urusan otonomi daerah yang dilimpahkan serta “menyelenggarakan tugas umum pemerintah” ini ternyata membawa implikasi yang sangat mendasar bagi camat dan institusi kecamatan itu sendiri. Saat ini, para camat merasakan bahwa secara formal (yuridis), kewenangan dan kekuasaan mereka sangat berkurang. Selain itu, para camat juga merasabahaya kewenangan dan fungsi mereka sekarang menjadikurang jelas. Hal ini sering menimbulkan keraguan bagi para camat dalam menjalankan tugasnya.

Dari hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa prosedur dan mekanisme kerja dapat berjalan dengan baik, seperti yang diungkapkan oleh Kasubbag. Penyusunan Program yaitu “Prosedur dan Mekanisme Kerja dapat

berjalan dengan baik dan memang harus dilaksanakan, tanggung jawab dilaksanakan semaksimal mungkin.”

Berdasarkan wawancara dengan informan menyatakan bahwa tugas dan fungsi masing-masing seksi sudah jelas dan tidak tumpang tindih. Tugas dan fungsi masing-masing seksi berdasarkan Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau. Namun permasalahan kurangnya staf membuat beberapa bagian dan seksi tidak memiliki staf dan staf yang ada di satu seksi atau sub bagian diharapkan dapat membantu seksi atau subbagian yang lain. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasubag Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial bahwa “Masing-masing seksi sudah bisa menjalankan tupoksinya masing-masing dan tidak terjadi tumpang tindih, hanya staf yang kurang.”

Kepala Seksi tidak memiliki staf pegawai dan terpaksa harus mengerjakan pekerjaan mereka sendiri, dan walaupun mendesak mereka akan diperbantukan oleh staf dari seksi atau bagian lain untuk mengatasi sementara. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pendidikan dan Kebudayaan berikut “Jumlah staf pegawai di Kantor Camat Gunung Tabur ini masih kurang, sehingga pekerjaan yang semestinya dikerjakan staf tetapi dikerjakan oleh Kepala Seksi dan itu sangat mempengaruhi kinerja terutama dalam pembuatan laporan kegiatan.”

Kasubag Umum dan Kepegawaian juga mengungkapkan “Staf kami kurang, dengan banyaknya sub bagian dan seksi-seksi yang ada tapi tidak

didukung dengan staf yang cukup, misalnya saja sub bagian penyusunan program terkadang meminta bantuan dari staf bagian keuangan.”

Demikian juga yang di ungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Penyusunan Program yang juga Sub bagian yang tidak memiliki staf pelaksana bahwa “Staf di beberapa seksi belum ada sehingga mempengaruhi kerja yang dilakukan belum bisa optimal, artinya sumber daya manusianya kurang.”

Akan tetapi permasalahan atau kendala tersebut telah diupayakan oleh pihak Kantor Camat Gunung Tabur untuk segera dapat teratasi dengan upaya memohon penempatan staf pegawai untuk ditugaskan di Kantor Camat Gunung Tabur agar hasil kerja atau kinerja Kantor Camat Gunung Tabur bisa lebih baik lagi.

Camat Gunung Tabur mengemukakan bahwa “Kalau kita sesuaikan dengan perda yang ada, masing-masing seksi dan bagian sudah jelas, masing-masing dengan tugas-tugasnya, sebagai pimpinan saya berusaha mengarahkan terhadap tupoksi mereka masing-masing.”

Berdasarkan urutan pertanyaan dari panduan wawancara, keterangan-keterangan informan mengenai responsibilitas dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1) Struktur organisasi yang dibentuk sudah mampu mendukung terbentuknya organisasi berkinerja tinggi.
- 2) Prosedur dan mekanisme kerja dapat berjalan dengan baik.
- 3) Kewenangan camat masih terbatas.
- 4) Tugas dan fungsi masing-masing seksi sudah jelas dan tidak tumpang tindih.

Tugas dan fungsi masing-masing seksi berdasarkan Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau. Kurangnya staf merupakan

permasalahan utama dalam menjalankan tupoksi di masing-masing seksi dan bagian.

Pembahasan tersebut menunjukkan bahwa kinerja Kantor Camat Gunung Tabur di lihat dari Responsibilitas ini terlihat dari cara organisasi melaksanakan tupoksinya masing-masing sesuai dengan struktur organisasi serta prosedur dan mekanisme yang ada. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang ada tidak membuat seksi-seksi dan subbagian yang ada tidak dapat menjalankan prosedur dan mekanisme kerja dengan baik.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu pertanggungjawaban suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik kepada yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Pelaporan kegiatan merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban dari penyelenggaraan kegiatan dan pelaporan keuangan kepada pihak yang berkewenangan meminta keterangan. Akuntabilitas juga dapat diwujudkan dalam bentuk keluhan atau ketidakpuasan masyarakat atas kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

Pertanyaan yang diajukan mengenai pelaporan kegiatan dan pelaporan keuangan, kasubbag dan kasi mengatakan bahwa pelaporan kegiatan dan keuangan selama ini berjalan lancar. Sebagaimana yang diungkapkan oleh kasubbag. Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial berikut "Laporan hasil kegiatan dan laporan keuangan di tingkat kecamatan lancar selama ini, hanya saja pelaporan dan pemenuhan bukti-bukti di tingkat kelurahan dan kampung kurang berjalan lancar."

Pertanyaan mengenai tingkat keluhan masyarakat terhadap Kantor Camat Gunung Tabur pada umumnya para pegawai menjawab tidak banyak keluhan dari masyarakat dan mereka pada umumnya sudah cukup puas dengan pelayanan dari Kantor Camat Gunung Tabur. Berikut ungkapan dari Kasubbag. Umum dan Kepegawaian bahwa “Masyarakat yang datang pada umumnya menyatakan merasa puas dengan pelayanan kami.”

Wawancara juga dilakukan kepada kelompok pengguna jasa, yaitu masyarakat yang ada di Kecamatan Gunung Tabur, dan mereka pada umumnya mengatakan cukup puas dengan kinerja Kantor Camat Gunung Tabur, berikut pendapat masyarakat tersebut yaitu “Para pegawai di kantor camat Gunung Tabur memberikan pelayanan yang baik kepada kami sebagai pengguna jasa, sangat memudahkan dan pegawai selalu ada di tempat saat kita membutuhkan pelayanan, sehingga sangat membantu kami dalam menyelesaikan urusan.” Selain itu juga berdasarkan wawancara kepada informan pada tanggal 16 April 2013 dikatakan bahwa “Pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit, kita juga mendapatkan informasi yang kita butuhkan dengan mudah di Kantor Camat Gunung Tabur, para pegawai juga selalu ada saat jam kantor dan saat kami butuh pertolongan.”

Mengenai adanya ketidakpuasan dari beberapa masyarakat berkaitan dengan pelayanan Kantor Camat Gunung Tabur, sebagaimana hasil wawancara pada saat akan melakukan penelitian, ditanggapi oleh salah seorang pegawai di kantor Camat Gunung Tabur sebagai berikut “Ketidakpuasan pelayanan cenderung terjadi pada kasus sengketa tanah, dimana ada pihak yang merasa tidak puas sehingga merasakan bahwa pelayanan kami buruk walaupun sebenarnya kami sudah berusaha menjalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”

Sementara itu, Kasubbag.Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa “Kami terkadang memberikan teguran secara halus kepada masyarakat yang datang meminta pelayanan akan tetapi dengan penampilan yang kurang rapi dan sopan sehingga mungkin ada saja ketersinggungan bagi mereka, tapi pada prinsipnya demi kenyamanan bersama.”

Dari hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa organisasi selama ini belum pernah melakukan pengukuran kinerja baik dalam bentuk Laporan Akuntabilitas maupun yang lain. Adapun pengukuran kinerja melalui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik baru saja dilakukan oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemerintah Kabupaten Berau yang disebarkan melalui Kantor Camat Gunung Tabur, dari sejumlah kuisioner yang disebarkan kepada masyarakat belum semua kuisioner diisi dan dikumpulkan oleh masyarakat.

Sebagaimana diketahui bahwa organisasi mempunyai kewajiban untuk membuat laporan akuntabilitas organisasi setiap setahun sekali. Laporan akuntabilitas organisasi ini wajib dilaporkan kepada Bupati yang berisi tentang kesesuaian antara program kerja organisasi dengan kegiatan yang telah dilakukan oleh organisasi selama satu tahun. Akan tetapi menurut pengakuan beberapa informan bahwa Lakip tidak pernah dibuat selama ini, akan tetapi untuk tahun 2012 mereka sedang menyelesaikan pembuatan Lakip tersebut namun hingga saat ini belum selesai juga. Hal tersebut sesuai dengan pendapat salah satu informan yang mengatakan bahwa “Lakip untuk tahun 2011 belum membuat, tahun-tahun sebelumnya juga belum membuat, baru tahun ini saja untuk Lakip tahun 2012 membuat dan masih dalam tahap penyelesaian.”

Mengenai pentingnya arti Lakip sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi juga diungkapkan oleh salah satu Kepala Seksi di Kantor Camat Gunung Tabur berikut saat dimintai pendapatnya mengenai arti penting Lakip yaitu “Lakip sangat penting karena merupakan tolak ukur keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi, artinya ada acuan sebagai evaluasi, karenanya Lakip sangat diperlukan.”

Adapun yang menyebabkan belum dibuatnya Lakip selama ini adalah karena terbatasnya jumlah pegawai yang ada di kantor camat Gunung Tabur serta kemampuan sumber daya manusia untuk menyusun laporan tersebut masih terbatas, mereka juga harus mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk mengerjakan tugas-tugas rutin lainnya maka membuat penyusunan laporan akuntabilitas ini menjadi terhambat.

Mengenai pentingnya sumber daya manusia, Hartati, Herawati dan Listiani (2013) menyatakan bahwa “Sumber daya manusia merupakan unsur yang penting dalam pelaksanaan sebuah kegiatan. Selain itu sumber daya manusia juga turut menentukan berhasil atau tidaknya tujuan organisasi, terutama organisasi yang melayani kepentingan publik.”

Berdasarkan urutan pertanyaan pada panduan wawancara, keterangan informan mengenai akuntabilitas dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Pelaporan Hasil Kegiatan dan Keuangan:
 - a) Pelaporan Hasil Kegiatan di tingkat Kecamatan sudah berjalan lancar.
 - b) Pelaporan Keuangan di tingkat Kecamatan berjalan lancar.
- 2) Keluhan masyarakat terhadap Kantor Camat Gunung Tabur

- a) Menurut aparat: hampir tidak ada keluhan, keluhan hanya untuk kasus tertentu saja.
 - b) Menurut masyarakat: sebagian masyarakat cukup puas dan ada beberapa masyarakat yang belum puas.
- 3) Faktor penghambat pembuatan Lal
- a) Keterbatasan sumber daya manusia baik jumlah pegawai maupun kemampuan pegawai dalam pembuatan Lakip.
 - b) Selama ini tidak ada sanksi dari pihak terkait dengan tidak dibuatnya Lakip di kantor Camat Gunung Tabur .

Dari keterangan-keterangan diatas maka pelaksanaan kegiatan dan penggunaan keuangan dalam program-program yang dilaksanakan di Kantor Camat Gunung Tabur sebenarnya sudah berjalan lancar dengan adanya pelaporan di lingkup Kecamatan Gunung Tabur, namun untuk pelaporan yang semestinya dibuat setiap tahunnya sebagai tolak ukur keberhasilan dan kegagalan program-program yang telah dilaksanakan belum rampung pembuatannya dan bahkan tahun-tahun sebelumnya tidak pernah membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan tersebut. Sehingga dengan demikian akuntabilitasnya masih perlu ditingkatkan lagi.

e. Keadaptasian

Fenomena yang diamati pada indikator keadaptasian ini meliputi daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Agustina (2013:4) menyatakan bahwa:

Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial

(*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa mereka diberikan kesempatan untuk membuat perubahan guna meningkatkan hasil pekerjaan. Pimpinan organisasi berusaha memberikan kesempatan berinovasi kepada anggota organisasi yang benar-benar mempunyai potensi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat salah satu informan yang mengatakan bahwa "Pegawai diberikan kesempatan untuk membuat perubahan, tapi dalam melaksanakan pekerjaan saya bekerja harus tetap memperhatikan mekanisme yang sudah ada."

Hasil wawancara mengenai apakah organisasi berorientasi pada satu tim kerja, informan menyatakan bahwa mereka bekerja berorientasi pada satu tim kerja. Dalam bekerja mereka merasa sebagai satu tim kerja, dimana antar seksi dapat saling membantu dengan seksi lainnya, begitu pula antara satu sub bagian dengan sub bagian lainnya juga dapat saling membantu, jika satu ada kesulitan yang lain mempunyai kewajiban untuk meringankan beban tersebut. Salah seorang staf yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur mengungkapkan bahwa:

Keterbatasan jumlah pegawai yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur ini membuat kami saling mengisi dan membantu jika di bagian atau seksi lainnya yang kekurangan staf memerlukan bantuan dari bagian atau seksi lain, karena kami adalah satu kesatuan unit kerja yang sama-sama melayani masyarakat (wawancara tanggal 19 April 2013).

Mengenai diiberi kesempatan atau tidaknya pegawai yang ada di lingkup Kantor Camat Gunung Tabur untuk belajar hal yang baru, dari hasil wawancara dengan sejumlah staf menyatakan bahwa mereka diiberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan sesuai bidangnya masing-masing, karena untuk meningkatkan mutu pelayanan, pimpinan organisasi yaitu camat mengambil

kebijakan peningkatan profesionalisme sumber daya manusia melalui kegiatan pelatihan-pelatihan dana bintek-bintek bila diperlukan. Dalam pelatihan tersebut tentunya akan diperoleh hal-hal yang baru, seperti pelatihan teknologi informasi, atau cara penyusunan standar operasional prosedur yang merupakan hal yang baru bagi pegawai.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kasubbag.Penyusunan Program yang baru-baru ini di tugaskan untuk mengikuti pelatihan penyusunan Standar Operasional Prosedur di Samarinda, informan tersebut mengungkapkan bahwa "Pimpinan senantiasa memberikan kesempatan kepada pegawai yang memang membutuhkan pelatihan guna menunjang kinerjanya dalam rangka memajukan organisasi dimana dia bekerja."

Wawancara dengan informan mengenai apakah organisasi menaruh perhatian dalam hal pengembangan pegawai. Informan mengatakan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan, pimpinan organisasi mengambil kebijakan pengembangan pegawai. Dalam rangka pengembangan pegawai dilaksanakan melalui kemudahan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi maupun dengan pengiriman pegawai ke berbagai kegiatan pelatihan seperti pelatihan komputer, kearsipan dan lain-lain.

Berdasarkan urutan pertanyaan pada panduan wawancara, keterangan informan mengenai keadaptasian dapat rumuskan sebagai berikut:

- 1) Pegawai diberikan kesempatan untuk membuat perubahan guna meningkatkan hasil pekerjaan.
- 2) Organisasi berorientasi pada satu timkerja.

3) Pimpinan memberikan kesempatan kepada pegawai yang ada di lingkup Kantor Camat Gunung Tabur untuk belajar hal yang baru.

4) Organisasi menaruh perhatian dalam hal pengembangan pegawai

Dari keterangan-keterangan diatas maka pimpinan pada dasarnya senantiasa memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan diri baik melalui pelatihan-pelatihan, bintek-bintek bahkan bila ada kesempatan bagi para pegawai untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi, di kantor Camat Gunung Tabur juga selalu ditanamkan untuk saling mengisi antar bagian dan seksi karena seluruh anggota organisasi adalah satu kesatuan sebagai satu tim kerja dalam rangka pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut diatas dapat digambarkan bahwa kinerja Kantor Camat Gunung Tabur dari kelima indikator kinerja yang ada, dari indikator efektifitas, responsivitas, responsibilitas, keadaptasian, dan akuntabilitas belum semua indikator dapat berjalan sebagaimana mestinya, karena ada beberapa hal yang seharusnya menjadi perhatian bagi Kantor Camat Gunung Tabur tetapi masih belum dapat dilaksanakan.

2. Aspek-aspek pendorong/penghambat kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur

Dalam melaksanakan kewajibannya sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat, terdapat aspek-aspek yang dapat mendorong maupun menghambat Kantor Camat Gunung Tabur untuk dapat menghasilkan kinerja organisasi. Kantor Camat Gunung Tabur sendiri selalu berupaya untuk dapat memaksimalkan aspek-aspek yang dapat meningkatkan kinerja tersebut sehingga dapat lebih maju lagi dan selalu berupaya untuk

mengatasi hambatan-hambatan yang ada dengan segala kemampuan yang dimiliki.

Adapun aspek-aspek yang termasuk dalam aspek pendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur adalah:

a. Faktor Individual yang terdiri dari:

- 1) Kemampuan dan keahlian, dimana kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik serta keahlian hampir seluruh pegawai dalam memanfaatkan teknologi yang ada sangat mendukung pelaksanaan tugas yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur.
- 2) Latar belakang, latar belakang pendidikan pegawai yang sebagian kecil adalah lulusan Sarjana dan sebagian besar adalah lulusan SLTA. Adapun tingkat pendidikan pegawai di lingkup Kantor Camat Gunung Tabur dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Gunung Tabur

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	S-2	1	4,16
2.	S-1	7	29,16
3.	AKADEMI	1	4,16
4.	SLTA	15	62,50
	Jumlah	24	100

Sumber : DUK Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa pendidikan pegawai yang sebagian kecil adalah lulusan Sarjana dan sebagian besar adalah lulusan SLTA ternyata cukup mendukung pelaksanaan tugas yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur. Kurangnya pegawai dengan lulusan sarjana tidak menjadi hambatan bagi Kantor Camat Gunung Tabur untuk menghasilkan kinerja yang baik.

b. Faktor psikologis yang terdiri dari:

1) *Personality*, adanya kesadaran dari pegawai Kantor Camat Gunung Tabur untuk melaksanakan tugas-tugasnya sangat mendukung tercapainya visi organisasi untuk melakukan pelayanan prima. Dari segi kedisiplinan, tingkat kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Gunung Tabur cukup tinggi, dimana sebagian besar pegawai selalu melakukan apel pagi dan pulang kerja tepat waktu. Pegawai juga selalu ada di tempat pada saat masyarakat membutuhkan tenaga mereka untuk melayani masyarakat, sehingga masyarakat yang sudah datang jauh-jauh dari kampung tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang mereka berikan. Letak kantor Camat Gunung Tabur yang cukup jauh dengan beberapa kampung yang dilayani menuntut kinerja pegawai yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mereka.

2) Motivasi, motivasi untuk lebih baik lagi dalam melaksanakan tugas ditumbuhkan karena adanya kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan diri. Selain itu didasari sebagai abdi masyarakat yang bersentuhan langsung dengan masyarakat mendorong mereka untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

c. Faktor organisasi

1) Sumber daya, sumber daya manusia yang ada secara kualitas mampu mendukung kinerja di lingkungan Kantor Camat Gunung Tabur, namun secara kuantitas jumlah yang ada masih kurang untuk mengisi seksi-seksi yang ada. Dengan kualitas sumberdaya yang ada kantor Camat Gunung Tabur berupaya untuk mengisi kekurangan pegawai yang masih diperlukan di beberapa bagian.

2) Kepemimpinan, camat selaku pimpinan organisasi Kantor Camat Gunung Tabur senantiasa memberikan contoh yang baik dan teladan bagi bawahannya, seperti menanamkan bahwa pegawai harus selalu disiplin maka camat memberikan contoh dengan kedisiplinan yang tinggi. Camat juga selalu memberikan informasi-informasi dan saran-saran kepada bawahan dan sebaliknya selalu meminta masukan-masukan dari bawahan untuk peningkatan kinerja organisasi. Selain itu Camat juga memberikan kesempatan kepada para pegawainya untuk mendapatkan pelatihan-pelatihan guna kemajuan pegawai yang nantinya berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan kinerja Kantor Camat Gunung Tabur.

3) Struktur, struktur organisasi yang ada menurut aparat Kantor Camat Gunung Tabur sudah mampu mendukung organisasi berkinerja tinggi. Sub bagian sub bagian dan seksi-seksi yang ada cukup mendukung tugas pokok dan pelaksanaan tugas lainnya di lingkup Kecamatan Gunung Tabur.

Selain aspek-aspek pendukung terciptanya organisasi berkinerja tinggi di Kantor Camat Gunung Tabur, terdapat juga beberapa aspek penghambat kinerja, yaitu:

- a. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang ada mengakibatkan adanya seksi dan sub bagian tidak mempunyai staf pelaksana sehingga harus meminta bantuan staf pelaksana dari bagian lain untuk memperlancar tugas di sub bagian atau seksi tersebut.
- b. Sarana dan prasarana yang ada masih kurang, yaitu satu ruangan dengan ukuran yang relatif sempit digunakan untuk dua sub bagian atau seksi sekaligus, sehingga mempengaruhi kenyamanan pegawai dalam bekerja.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh camat Gunung Tabur bahwa salah satu kendala dalam melaksanakan tugas di Kantor Camat Gunung Tabur adalah terbatasnya jumlah ruangan kerja sehingga menyebabkan satu ruangan kecil digunakan hingga dua sub bagian atau seksi sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu, terbatasnya jumlah kendaraan dinas yang terdapat di kantor Camat Gunung Tabur membuat para pegawai harus menggunakan kendaraan pribadinya apabila mereka akan melaksanakan pertemuan-pertemuan maupun koordinasi-koordinasi dengan masyarakat di kampung-kampung yang letaknya cukup jauh. Menurut beberapa pegawai yang diwawancarai dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa dari kantor Camat Gunung Tabur sudah beberapa kali mengusulkan untuk memperoleh kendaraan dinas operasional kantor berupa kendaraan roda dua agar dapat digunakan untuk kegiatan kantor akan tetapi belum dapat di peroleh sampai saat ini.

- c. Dana operasional kegiatan kantor kurang memadai sehingga ada kegiatan yang tidak dapat terealisasi. Terbatasnya dana operasional kantor yang ada mengakibatkan adanya beberapa kegiatan yang tidak dapat terlaksana sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.
- d. Letak kantor yang kurang strategis menyebabkan masyarakat yang berasal dari kampung yang letaknya agak jauh dari kantor Camat Gunung Tabur cukup agak kesulitan menjangkau kantor Camat Gunung Tabur. Namun demikian letak kantor yang berdekatan dengan ibukota Kabupaten tersebut juga memudahkan aparat kantor Camat Gunung Tabur untuk berkoordinasi dengan instansi terkait lainnya.

Aspek-aspek pendorong maupun penghambat yang telah disebutkan di atas terdapat kesesuaian dengan teori yang dikemukakan oleh Simamora (Mangkunegara, 2005:14) yang menyebutkan bahwa kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

1. Faktor Individual yang terdiri dari:
 - a. Kemampuan dan keahlian
 - b. Latar belakang
 - c. Demografi
2. Faktor psikologis yang terdiri dari:
 - a. *Persepsi*
 - b. *Attitude*
 - c. *Personality*
 - d. Pembelajaran
 - e. Motivasi
3. Faktor organisasi yang terdiri dari:
 - a. Sumber daya
 - b. Kepemimpinan
 - c. Penghargaan
 - d. Struktur
 - e. *Job design*

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis kinerja Kantor Camat Gunung Tabur dengan menggunakan indikator kinerja: efektifitas, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas dan keadaptasian, serta berupaya untuk menganalisis aspek-aspek pendorong dan penghambat kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.

Berdasarkan uraian pada bab IV Temuan dan Pembahasan, dalam Analisis Kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Kantor Camat Gunung Tabur berdasarkan indikator kinerja responsivitas, responsibilitas dan keadaptasian sudah dapat berjalan, dari segi efektifitas dan akuntabilitas masih perlu menjadi perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi, yaitu menyangkut hal-hal sebagai berikut:
 - a. Masih adanya pegawai yang belum mengetahui dan memahami apa yang menjadi visi dan misi kantornya dengan baik.
 - b. Adanya masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau, khususnya terkait kasus penyelesaian sengketa tanah.
 - c. Untuk akuntabilitas di Kantor Camat Gunung Tabur pada dasarnya pelaporan kegiatan dan keuangan di lingkup Kantor Camat Gunung Tabur sudah berjalan.

lancar akan tetapi untuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah atau yang dikenal dengan Lakip yang merupakan ukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan program yang ada yang seharusnya dibuat setiap tahunnya untuk tahun 2011 dan tahun sebelumnya tidak dibuat oleh kantor camat Gunung Tabur, namun mulai tahun 2013 mereka sudah mulai membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah untuk tahun 2012 dan masih dalam tahap penyelesaian.

2. Aspek-aspek yang termasuk dalam aspek pendorong dan penghambat kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur adalah:

a. Aspek Pendorong kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur.

1). Faktor Individual yang terdiri dari:

a) Kemampuan dan keahlian, kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik serta sebagian besar pegawai telah dapat memanfaatkan teknologi seperti mengoperasikan komputer sehingga sangat mendukung pelaksanaan tugas yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur.

b) Latar belakang, latar belakang pendidikan pegawai yang sebagian kecil adalah lulusan Sarjana dan sebagian besar adalah lulusan SLTA ternyata cukup mendukung pelaksanaan tugas yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur.

2). Faktor psikologis yang terdiri dari:

a) *Personality*, adanya kesadaran dari pegawai Kantor Camat Gunung Tabur untuk melaksanakan tugas-tugasnya sangat mendukung tercapainya visi organisasi untuk melakukan pelayanan prima.

- b) Motivasi, motivasi untuk lebih baik lagi dalam melaksanakan tugas ditumbuhkan karena adanya kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan diri.

3). Faktor organisasi

- a) Sumber daya, sumber daya manusia yang ada secara kualitas mampu mendukung kinerja di lingkungan Kantor Camat Gunung Tabur, namun secara kuantitas jumlah yang ada masih kurang untuk mengisi seksi-seksi yang ada.
 - b) Kepemimpinan, camat selaku pimpinan organisasi Kantor Camat Gunung Tabur senantiasa memberikan contoh yang baik dan teladan bagi bawahannya.
 - c) Struktur, struktur organisasi yang ada menurut aparat Kantor Camat Gunung Tabur sudah mampu mendukung organisasi berkinerja tinggi.
- b. Aspek penghambat kinerja di Kantor Camat Gunung Tabur, yaitu:
- 1) Terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang ada mengakibatkan adanya seksi dan sub bagian tidak mempunyai staf pelaksana sehingga harus meminta bantuan staf pelaksana dari bagian lain untuk memperlancar tugas di sub bagian atau seksi tersebut.
 - 2) Sarana dan prasarana yang ada masih kurang.
 - 3) Dana operasional kegiatan kantor kurang memadai.
 - 4) Letak kantor yang kurang strategis menyebabkan masyarakat yang berasal dari kampung yang letaknya jauh dari Kantor Camat Gunung Tabur agak kesulitan menjangkau Kantor Camat Gunung Tabur, sebagaimana diketahui bahwa

jumlah kampung dan kelurahan yang masuk dalam lingkup Kecamatan Gunung Tabur cukup banyak dan tersebar.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disimpulkan di atas, maka disusunlah beberapa saran atau rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kinerja Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau sebagai berikut:

1. Diharapkan Kantor Camat Gunung Tabur agar dapat lebih meningkatkan kinerja organisasinya lagi untuk kemajuan organisasi sebagai salah satu unsur pemerintah daerah dan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.
2. Terbatasnya sarana dan prasarana di Kantor Camat Gunung Tabur hendaknya mendapat perhatian dari Pemerintah Daerah, sempitnya ruangan yang ada dapat mengurangi kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya serta terbatasnya jumlah kendaraan dinas yang seyogyanya digunakan oleh aparat untuk melakukan koordinasi dan kunjungan ke masyarakat yang ada di kampung-kampung sangat mempengaruhi aparat untuk berkoordinasi dengan masyarakat yang ada di kampung-kampung.
3. Terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur juga hendaknya menjadi perhatian bagi Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi Pemerintah Daerah, karena dalam pelaksanaan tugas jumlah staf yang ada tidak cukup sehingga harus saling mengisi antar sub bagian dan antar seksi yang ada.

4. Pemerintah Daerah agar memberikan dukungan dana yang lebih besar kepada Kantor Camat Gunung Tabur untuk mendukung pelaksanaan kegiatan di Kecamatan Gunung Tabur agar program dan kegiatan yang telah direncanakan dapat berjalan dengan baik.
5. Aparat Kantor Camat Gunung Tabur Kabupaten Berau agar membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah setiap tahunnya karena merupakan laporan dan ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam melaksanakan program dan kegiatan-kegiatan yang ada dan dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja, selain itu berdasarkan Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau salah satu tugas Kantor Camat Gunung Tabur khususnya sub bagian penyusunan program adalah Membuat laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan setiap tahun. Apabila diperlukan maka dapat menugaskan staf yang menangani untuk dapat mengikuti bintek atau pelatihan yang berhubungan dengan cara pembuatan Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah tersebut.
6. Kantor Camat Gunung Tabur hendaknya membuat Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas, karena sudah ada pegawai yang diberikan pelatihan tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gie, L.T. 1999. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Mangkunegara, A.A.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A.P. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Moeleong, Lexy.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono, Suyadi . 1997. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Ratminto & Atik, S. W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, P. S, 1996. *Perilaku Organisasi: Edisi Bahasa Indonesia Jilid I &II*. Jakarta : PT Prinhindo.
- Sedarmayanti. 1994. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Simanjuntak, J.P. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Sundarso, dkk. 2009. *Teori Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Iswanto, Y. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Website:

- Agustina, S. 2013. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Studi Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*. Malang.
- Hamudy, M.I.A. 2009. Peran Camat di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 16(1), 53-58.
- Hartati, S., Herawati, N. & Listiani, E.I. 2013. Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN*, 1-16.
- Jafar, R.A. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 16(2), 87-95.
- Rakhmat, M.S. 2005. Reformasi Administrasi Publik Menuju Pemerintahan Daerah yang Demokratis. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-11.
- Siregar, H.D. 2008. Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kelurahan (Studi Kasus di Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia). *Tesis Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara*. Medan.
- Sutandi. 2011. Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang Tahun 2010. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. Serang-Banten.
- Wahyuningrum. 2008. Hubungan Kemampuan, Kepuasan, dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan. *Tesis Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*. Semarang.

PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau.
- Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Perencanaan Strategik (Renstra) Kantor Camat Gunung Tabur Tahun 2011–2015.

UNIVERSITAS TERBUKA

PEDOMAN WAWANCARA

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Pekerjaan/Jabatan :
3. Instansi/Lembaga :

B. DAFTAR PERTANYAAN

I. Efektifitas

1. Apakah Bpk/Ibu/Sdr. mengetahui dan memahami Visi dan Misi Kantor Camat Gunung Tabur?
2. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. dalam perencanaan masa depan, apakah organisasi meminta masukan dari Bpk/Ibu/Sdr?
3. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. Apakah program yang ada dalam organisasi sudah sesuai dengan visi-misi yang ada?

II. Responsivitas

4. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah organisasi memperhatikan masyarakat yang komplain?
5. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah organisasi menindaklanjuti komplain dengan penyelesaian yang cepat dan tepat ?
6. Sepengetahuan Bpk/Ibu/Sdr apakah organisasi memberikan sarana pengaduan?

III. Responsibilitas

7. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. apakah struktur organisasi yang dibentuk sudah mampu mendukung terbentuknya organisasi berkinerja tinggi?

8. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah disain organisasi yang dibentuk sesuai dengan fungsi organisasi?
9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah kewenangan yang diberikan menjamin pelaksanaan tugas?
10. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah prosedur dan mekanisme kerja dapat berjalan dengan baik?
11. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah tugas dan fungsi masing-masing seksi sudah jelas dan tidak tumpang tindih?

IV. Akuntabilitas

12. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. Apakah pelaporan kegiatan di Kantor Camat Gunung Tabur sudah berjalan dengan lancar?
13. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah pelaporan keuangan sudah berjalan dengan lancar?
14. Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana tanggapan dari masyarakat terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Gunung Tabur?
15. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah yang menjadi permasalahan sehingga belum adanya Lakip sampai saat ini?

V. Keadaptasian

16. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah para pegawai diberikan kesempatan untuk membuat perubahan guna meningkatkan hasil pekerjaan?
17. Apakah Bpk/Ibu/Sdr berorientasi pada satu tim kerja?
18. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah pegawai diberi kesempatan untuk belajar dari hal-hal yang baru?

19. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah organisasi menaruh perhatian dalam hal pengembangan pegawai ?

UNIVERSITAS TERBUKA

TRANSKRIP WAWANCARA

I. Efektifitas

1. Apakah Bpk/Ibu/Sdr mengetahui dan memahami visi dan misi Kantor Camat Gunung Tabur?

Informan 1:

“Sejauh ini yang dilaksanakan di Kecamatan Gunung Tabur sesuai dengan Tupoksi bahwa Kantor Camat ini tujuannya, visi misinya mengacu kepada pelayanan prima sehingga apa yang termakna pada pelayanan prima tersebut kita berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat termasuk juga kendala-kendala dan keluhan-keluhan yang ada di masyarakat, itu merupakan suatu kewajiban kami untuk dapat mengatasi dari apa yang mereka keluhkan” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Sepengetahuan saya visi misi kantor camat ini mengarah kepada pelayanan prima” (wawancara tanggal 19 April 2013).

Informan 3:

“Saya tidak memahami sepenuhnya visi dan misi Kantor Camat Gunung Tabur, namun visi misi itu sudah jelas ada dalam renstra Kecamatan Gunung Tabur” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 4:

“Saya belum mengetahui secara persis apa yang menjadi visi-misi Kantor Camat ini, namun yang pasti kami selalu mengutamakan pelayanan kepada masyarakat” (wawancara tanggal 19 April 2013).

Informan 5:

“Saya rasa hampir semua Kepala Seksi dan Kasubbag. serta hampir sebagian besar staf disini tahu dan memahami visi dan misi Kantor Camat Gunung Tabur. Dan menurut saya visi pelayanan prima tersebut sudah tercapai, hal tersebut didukung adanya peluang dan waktu untuk melakukan pelayanan cukup banyak” (wawancara tanggal 18 April 2013).

2. Menurut Bpk/Ibu/Sdr dalam perencanaan masa depan, apakah organisasi meminta masukan dari Bpk/Ibu/Sdr?

Informan 1:

“Setiap satu bulan sekali kami mengadakan rapat staf, di sana penyampaian hal-hal atau informasi-informasi yang tepat disampaikan kepada bawahan, bagaimana caranya kita melaksanakan tugas sebagai

pelayan masyarakat dalam rangka melayani yaitu pelayanan prima karena di dalam pelayanan prima itu termasuk satu hal yang harus dipenuhi kepada masyarakat” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Kantor meminta masukan dari kami. Masukan ini dilakukan pada saat rapat staf yang dilakukan secara rutin setiap satu bulan sekali. Pada rapat ini camat sebagai pimpinan kantor memberi kesempatan bagi pegawai untuk menyampaikan masukan, saran maupun pendapat kami” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 3:

“Kami memberikan masukan untuk keadaan kedepan yang lebih baik, baik yang diungkapkan dalam rapat maupun usulan-usulan dalam penyusunan program” (wawancara tanggal 18 April 2013).

3. Menurut Bpk/Ibu/Sdr Apakah program yang ada dalam organisasi sudah sesuai dengan visi-misi yang ada?

Informan 1 :

“Saya rasa program yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur ini hampir sebagian besar sudah sesuai dengan visi misi karena pada saat menyusun program pun kami mengacu kepada visi misi tersebut, sehinggany terjadi kesinambungan” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Program dan kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Camat Gunung Tabur sepengetahuan kami berupa upaya peningkatan pembangunan baik fisik maupun non fisik di tingkat kelurahan atau kampung agar tidak tertinggal” (wawancara tanggal 20 April 2013).

Informan 3:

“Pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Camat Gunung Tabur sejauh ini menurut kami sebagai masyarakat yang menggunakan jasa mereka, kami merasa cukup puas dengan apa yang kami rasakan dan dapatkan ketika berurusan atau mengurus surat-surat, selain pelayanan yang ramah juga kedisiplinan pegawai yang selalu ada di kantor ketika kami ada keperluan” (wawancara tanggal 20 April 2013).

Dari berbagai keterangan yang disampaikan oleh beberapa informan maka dapat dianalisis bahwa kinerja Kantor Camat Gunung Tabur dari segi efektifitas yaitu sebagian besar pegawai di Kantor Camat Gunung Tabur sudah mengetahui dan memahami visi misi organisasinya,

organisasi memintam asukan kepada pegawai untuk kemajuan organisasi dan dalam perencanaan ke depannya. Adapun kesesuaian antara program dan kegiatan dengan visi misi yaitu sebagian besar program yang ada sudah sesuai dengan visi misi yang ada.

II. Responsivitas

4. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah organisasi memperhatikan masyarakat yang komplain?

Informan 1:
"Apabila ada komplain dari masyarakat kita tindaklanjuti sesuai prosedur dan aturan yang ada"(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:
"Ya, memperhatikan"(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 3:
"Kalau ada yang komplain, pasti diperhatikan, terutama jika ada masalah"(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 4:
"Tentu saja kami memperhatikan"(wawancara tanggal 19 April 2013).

5. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah organisasi menindaklanjuti komplain dengan penyelesaian yang cepat dan tepat?

Informan 1:
"Biasanya jika ada yang komplain dan sangat mendesak kami tindaklanjuti secepat mungkin dan tepat" wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:
Kalo ada komplain akan dibawa ke forum musyawarah, diundang tokoh-tokoh yang bermasalah, tindak lanjutnya ada di keputusan rapat dan semua bidang dilibatkan(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 3:
"Komplain ditanggapi langsung sesuai aturan."(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 4:

“Komplain akan segera ditindak lanjuti”(wawancara tanggal 18 April 2013).

6. Sepengetahuan Bpk/Ibu/Sdr apakah organisasi memberikan sarana pengaduan?

Informan 1:

“Sementara ini memang kalau ada pengaduan-pengaduan mereka tergantung apa yang akan diadukan oleh masyarakat. Maksud saya apa yang akan diadukan mereka itu dilihat dari segi apa yang akan diadukan, misalnya dari segi pertanahan biasanya masyarakat langsung menuju ke Kepala Seksi Pemerintahan yang berkaitan dengan masalah pertanahan, ataupun masalah raskin misalnya mereka bisa langsung kepada seksi pelayanan umum dan kesejahteraan sosial. Kalau misalnya Kepala-kepala seksi kami menemui jalan buntu biasanya mereka datang ke camat melalui sekretaris camat untuk dapat kita carikan jalan keluarnya sesegera mungkin”(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Belum ada sarana pengaduan, kalo ada pengaduan dari masyarakat misalnya diadukan sesuai dengan tupoksinya masing-masing”(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 3:

“Tidak ada sarana pengaduan, jadi langsung ke seksi yang membidangi”(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 4:

“Tidak ada sarana pengaduan, tetapi langsung ke seksi yang menangani, misalnya tentang pendidikan langsung mengadu ke seksi Dikbud”(wawancara tanggal 19 April 2013).

Informan 5:

“Tida ada, nda ada sarana pengaduan”(wawancara tanggal 18 April 2013).

Dari hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa organisasi memperhatikan komplain dari masyarakat yang merasa pelayanan diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan mereka. Apabila organisasi menerima komplain dari masyarakat akan diterima dengan baik dengan terlebih dahulu dipelajari permasalahannya. Setelah itu

akan diadakan pembenahan terhadap komplain sesuai dengan ketentuan yang ada.

III. Responsibilitas

7. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. Apakah struktur organisasi yang dibentuk sudah mampu mendukung terbentuknya organisasi berkinerja tinggi?

Informan 1:

“Kalau kami rasa sebenarnya struktur organisasi yang ada sudah cukup, tinggal hanya dari kita masing-masing bagaimana kita dapat membuat suatu komitmen dalam melakukan pekerjaan, dengan struktur yang ada dirasa sudah cukup untuk melaksanakan pekerjaan dan tugas-tugas yang ada”(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Struktur organisasi yang ada saya anggap sederhana, tidak mencakup komplit ke semua bidang, contohnya harusnya ada bidang pemuda dan olahraga, kalau struktur yang ada tidak ada, kalau Dinas-Dinas seperti Pertanian dan Perkebunan ada UPTD, Dinas Pendidikan ada Seksi Pendidikan dan Kebudayaan di Kecamatan, tapi untuk Bidang Pemuda dan Olahraga masih menyatu di Seksi Pendidikan dan Kebudayaan.”(wawancara tanggal 19 April 2013).

Informan 3:

“Struktur organisasi yang dibentuk sudah mampu mendukung terbentuknya organisasi berkinerja tinggi”(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 4:

“Struktur organisasi yang ada sudah mendukung terbentuknya organisasi berkinerja tinggi, tapi jumlah staf masih kurang”(wawancara tanggal 18 April 2013).

8. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah disain organisasi yang dibentuk sesuai dengan fungsi organisasi?

Informan 1:

“Disain organisasi yang dibentuk sudah mampu mendukung terbentuknya organisasi berkinerja tinggi.”

Informan 2:

“Disain organisasi yang dibentuk pada dasarnya sudah sesuai dengan fungsi organisasi tapi masih sederhana, di lingkup Kabupaten ada SKPD yang membawahi pemuda dan olah raga, seharusnya di lingkup kecamatan juga ada yang membidangi/membawahi bidang tersebut” (wawancara tanggal 19 April 2013)

9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah kewenangan yang diberikan menjamin pelaksanaan tugas?

Informan 1:

“Belum ada pelimpahan kepada semua camat di Kabupaten Berau, kita hanya menjalankan atau melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pemerintahan umum, kesejahteraan sosial masyarakat, ketertiban dan koordinasi bidang pembangunan dan tugas-tugas lain serta tugas-tugas tambahan yang diberikan bupati kepada camat, itu yang kami laksanakan selama ini” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Tentu saja menjamin“ (Wawancara tanggal 19 April 2013).

10. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah prosedur dan mekanisme kerja dapat berjalan dengan baik?

Informan 1:

“Prosedur dan Mekanisme Kerja dapat berjalan dengan baik dan memang harus dilaksanakan, tanggung jawab dilaksanakan semaksimal mungkin” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Prosedur dan mekanisme dapat berjalan dengan baik” (wawancara 18 April 2013).

Informan 3:

“Ya, berjalan dengan baik” (Wawancara tanggal 19 April 2013).

11. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah tugas dan fungsi masing-masing seksi sudah jelas dan tidak tumpang tindih?

Informan 1:

“Kalau kita sesuaikan dengan perda yang ada, masing-masing seksi dan bagian sudah jelas, masing-masing dengan tugas-tugasnya, sebagai pimpinan saya berusaha mengarahkan terhadap tupoksi mereka masing-masing”(wawancara 18 April 2013).

Informan 2:

“Tupoksi masing-masing seksi tidak ada yang tumpang tindih, hanya saja staf kami kurang, dengan banyaknya seksi-seksi yang ada tapi tidak didukung dengan staf yang cukup”(wawancara 18 April 2013).

Informan 3:

“Masing-masing seksi sudah bisa menjalankan tupoksinya masing-masing dan tidak terjadi tumpang tindih, hanya staf yang kurang” (wawancara 18 April 2013).

Informan 4:

“Tupoksi masing-masing seksi tidak ada tumpang tindih”(Wawancara tanggal 19 April 2013).

Kinerja Kantor Camat Gunung Tabur di lihat dari Responsibilitas ini terlihat dari cara organisasi melaksanakan tupoksinya masing-masing sesuai dengan struktur organisasi serta prosedur dan mekanisme yang ada. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang ada tidak membuat seksi-seksi dan subbagian yang ada tidak dapat menjalankan prosedur dan mekanisme kerja dengan baik.

IV. Akuntabilitas

12. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. Apakah pelaporan kegiatan di Kantor Camat Gunung Tabur sudah berjalan dengan lancar ?

Informan 1:

“Laporan hasil kegiatan dan laporan keuangan di tingkat kecamatan lancar selama ini, hanya saja pelaporan dan pemenuhan bukti-bukti di tingkat kelurahan dan kampung kurang berjalan lancar”(wawancara 18 April 2013).

Informan 2:

“Lakip tahun 2011 belum membuat, tahun-tahun sebelumnya juga belum membuat, baru tahun ini saja membuat dan masih dalam tahap penyelesaian” (wawancara 15 April 2013)

Informan 3:

“ya , pelaporan tiap bulanan kami membuat” (wawancara 18 April 2013).

13. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah pelaporan keuangan sudah berjalan dengan lancar ?

Informan 1:

“Ya, laporan keuangan berjalan lancar.”(wawancara 18 April 2013)

Informan 2:

“Kalau laporan keuangan kami berjalan baik-baik saja.”(wawancara 18 April 2013)

14. Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana tanggapan dari masyarakat terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Gunung Tabur ?

Informan 1:

“Masyarakat yang datang pada umumnya menyatakan merasa puas dengan pelayanan kami” (wawancara 18 April 2013).

Informan 2:

“Para pegawai di kantor camat Gunung Tabur memberikan pelayanan yang baik kepada kami sebagai pengguna jasa, sangat memudahkan dan pegawai selalu ada di tempat saat kita membutuhkan pelayanan, sehingga sangat membantu kami dalam menyelesaikan urusan”(wawancara 19 April 2013).

Informan 3:

“Pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit, kita juga mendapatkan informasi yang kita butuhkan dengan mudah di Kantor Camat Gunung Tabur, para pegawai juga selalu ada saat jam kantor dan saat kami butuh pertolongan”(wawancara 19 April 2013).

15. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah yang menjadi permasalahan sehingga belum adanya Lakip sampai saat ini?

Informan 1:

“Saya rasa karena kekurangan jumlah staf pegawai membuat Kasubbag. Penyusunan Program harus mengerjakan sekian banyak tugas sendiri dan akibatnya ada pekerjaan yang tertunda”(wawancara 18 April 2013).

Informan 2:

“Kurang staf mungkin ya yang mengakibatkan hal tersebut”(wawancara 19 April 2013).

Informan 3:

“Lakip sangat penting karena merupakan tolak ukur keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi, artinya ada acuan sebagai evaluasi, karenanya Lakip sangat diperlukan”(wawancara 19 April 2013).

Pelaksanaan kegiatan dan penggunaan keuangan dalam program-program yang dilaksanakan di Kantor Camat Gunung Tabur sebenarnya sudah berjalan lancar dengan adanya pelaporan di lingkup Kecamatan Gunung Tabur, namun untuk pelaporan yang semestinya dibuat setiap tahunnya sebagai tolak ukur keberhasilan dan kegagalan program-program yang telah dilaksanakan belum rampung pembuatannya dan bahkan tahun-tahun sebelumnya tidak pernah membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan tersebut. Sehingga dengan demikian akuntabilitasnya masih perlu ditingkatkan lagi.

V. Keadaptasian

16. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah para pegawai diberikan kesempatan untuk membuat perubahan guna meningkatkan hasil pekerjaan?

Informan 1:

“Pegawai diberikan kesempatan untuk membuat perubahan, tapi dalam melaksanakan pekerjaan saya bekerja harus tetap memperhatikan mekanisme yang sudah ada”(wawancara 18 April 2013).

Informan 2:

“Pegawai diberikan kesempatan untuk melakukan perubahan”
(wawancara tanggal 18 April 2013).

17. Apakah Bpk/Ibu/Sdr berorientasi pada satu tim kerja?

Informan 1:

“Dalam bekerja kami merasa sebagai satu tim kerja, sebagai satu kesatuan”(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Iyalah, kan satu instansi merupakan satu kesatuan, jadi harus kompak”(wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 3:

“Keterbatasan jumlah pegawai yang ada di Kantor Camat Gunung Tabur ini membuat kami saling mengisi dan membantu jika di bagian atau seksi lainnya yang kekurangan staf memerlukan bantuan dari bagian atau seksi lain, karena kami adalah satu kesatuan unit kerja yang sama-sama melayani masyarakat” (wawancara tanggal 19 April 2013)

18. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah pegawai diberi kesempatan untuk belajar dari hal-hal yang baru?

Informan 1:

“Pimpinan senantiasa memberikan kesempatan kepada pegawai yang memang membutuhkan pelatihan guna menunjang kinerjanya dalam rangka memajukan organisasi dimana dia bekerja” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Sepertinya begitu, karena apabila ada pelatihan-pelatihan yang menyangkut tugas kami, pimpinan terkadang menugaskan kepada staf yang membidangi untuk menghadirinya” (wawancara tanggal 19 April 2013).

Informan 3:

“Memberi...memberi, kemarin Kasubbag.Penyusunan Program kami di tugaskan untuk mengikuti pelatihan penyusunan SOP” (wawancara tanggal 18 April 2013).

19. Menurut Bpk/Ibu/Sdr apakah organisasi menaruh perhatian dalam hal pengembangan pegawai ?

Informan 1:

“Ya pastilah, jika ingin organisasi kita maju maka pegawainya harus mempunyai kemampuan yang lebih lagi seiring kemajuan zaman” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Informan 2:

“Ya benar, dan hal itu terjadi di sini, dengan adanya kemajuan teknologi sekarang, pegawai kami yang dulunya tidak bisa mengoperasikan komputer, tetapi dengan disediakannya sarana tersebut, sedikit demi sedikit mereka mau mempelajarinya” (wawancara tanggal 19 April 2013).

Informan 3:

“Sudah tentu hal itu diinginkan, karena akan berdampak pada pelayanan yang diberikan” (wawancara tanggal 18 April 2013).

Dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, maka pimpinan pada dasarnya senantiasa memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan diri baik melalui pelatihan-pelatihan, bintek-bintek bahkan bila ada kesempatan bagi para pegawai untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi, di kantor Camat Gunung Tabur juga selalu ditanamkan untuk saling mengisi antar bagian dan seksi karena seluruh anggota organisasi adalah satu kesatuan sebagai satu tim kerja dalam rangka pelayanan kepada masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA