

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN GU
KABUPATEN BUTON**



DI SUSUN OLEH :

N A M A : LA KONGKOU TONGKALA

N I M : 015 541 147

U T - U P B J J : K E N D A R I

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

K E N D A R I
2011

ABSTRACT

*The Analysis Officer Performance in Improving Public Service
Subdistrict Gu of Regency Buton*

La Kongkou Tongkala

e-mail : L_Kongkou@yahoo.co.id

Keywords : Officer Performance, Public Service, Governmental Organization

Research problems is what will be officer performance in public service [in] Subdistrict of Gu of Regency Buton, and factors whether influencing performance in public service in Subdistrict Gu.

The purpose of this research is analyse the officer performance in public service Subdistrict Gu of Buton Regency, and analyse the factors influencing performance in public service Subdistrict Gu.

This research conducte by using method qualitative, on the chance of can dig and collect the data exhaustively utilize to obtain and get the especial data conducted use the direct interview with informan.

Result of research indicate that in public service office of Subdistrict Gu still be happened the deviation, so that generate the reaction from society to action deviation, among other things still be happened the expense collection to service, cause conceptually may not be happened any collection to public service as well as governmental still not yet known and realize that the public service represent the governmental obligation to fulfill or give to each every society citizen.

The conclusion there fore suggested to be that officer performance in public service in Subdistrict Gu, studied by through direct perception and interview to some inferential indicator be at the category not yet optimal, so that very having an in with performance of officer of subdistrict Gu in giving public service, that way the things of factors influencing public service in Subdistrict of Gu of Regency Buton studied from two factor. The factor internal factor and factor eksternal. Result of research which have been done by through direct and circumstantial interview to obyek research from each inferential indicator be at the category not yet optimal.

ABSTRAK

Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton

La Kongkou Tongkala

e-mail : L_Kongkou@yahoo.co.id

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Organisasi Pemerintah.

Permasalahan penelitian adalah bagaimanakah kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton, dan faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu.

Tujuan penelitian adalah menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan harapan dapat menggali dan mengumpulkan data secara mendalam guna memperoleh data utama yang dilakukan menggunakan wawancara langsung dengan informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Gu masih terjadi penyimpangan, sehingga menimbulkan reaksi dari masyarakat terhadap penyimpangan tindakan, diantaranya masih terjadi pungutan biaya terhadap pelayanan, sebab secara konseptual tidak boleh terjadi pungutan apapun terhadap pelayanan publik dan juga aparat pemerintah masih belum mengetahui dan menyadari bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi atau memberikannya kepada setiap warga masyarakat.

Kesimpulan bahwa Bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu, yang dikaji melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap beberapa indikator dapat disimpulkan berada pada kategori belum optimal, sehingga sangat berpengaruh pada kinerja pegawai kecamatan Gu dalam memberikan pelayanan publik, demikian halnya faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton yang dikaji dari dua faktor. Faktor tersebut adalah faktor internal dan faktor eksternal. Hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara mendalam dan langsung ke obyek penelitian dari masing-masing indikator dapat disimpulkan berada pada kategori belum optimal.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GU KABUPATEN BUTON adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Bau-Bau, April 2011

Yang Menyatakan



N A M A : LA KONGKOU TONGKALA

N I M : 015 541 147

LEMBAR PENGESAHAN TAPM

1. Judul Penelitian : **ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GU KABUPATEN BUTON**
2. Identitas Peneliti :
- Nama : **LA KONGKOU TONGKALA**
NIM : **015 541 147**
UPBJJ : **Kendari**
Alamat Rumah : **Desa Walando Kecamatan Gu Kabupaten Buton**
Telepon :
3. Pembimbing I :
- Nama : **Prof.Dr. Karsadi, M.Si**
NIP : **19650307 199102 1 001**
Pangkat / Golongan : **Pembina Tk I, IV/c**
Alamat : **Pascasarjana Unhalu Kampus Kemaraya Kendari**
Telepon : **0815 2471 8101**
4. Pembimbing II :
- Nama : **Dr.Ir. Nurul Huda, MA**
NIP : **19630729198703 2 001**
Pangkat / Golongan :
Alamat : **Komp. UT Blok B/8 Jabon, Mekar Parung Bogor 16330**
Telepon :

Mengetahui
Ketua Bidang ISIP

Dra. Susanti, M.Si
NIP. 19671214199303 2 002

Mengetahui,
Direktur PPs



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

Pembimbing I,



Prof.Dr. Karsadi, M.Si
NIP. 19650307 199102 1 001

Tanggal, Maret 2011

Peneliti,



La Kongkou Tongkala
NIM. 015 541 147

Pembimbing II,



Dr.Ir. Nurul Huda, MA
NIP.19630729198703 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GU KABUPATEN BUTON

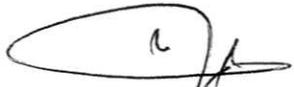
Penyusun TAPM : LA KONGKOU TONGKALA

NIM : 015 541 147

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Menyetujui :

Pembimbing I,



Prof. Dr. Karsadi, M.Si
NIP. 19650307 199102 1 001

Pembimbing II,



Dr. Ir. Nurul Huda, MA
NIP. 19630729198703 2 001

Mengetahui :

Ketua Bidang,
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Susanti, M.Si
NIP. 19671214199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana



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

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : LA KONGKOU TONGKALA
NIM : 015 541 147
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Penelitian : ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GU KABUPATEN BUTON.

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal :

W a k t u :

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : **Drs. Wawan Roswanto, M.Si** (.....)

Penguji Ahli : **Prof. Dr. A. Azis Sanapiah, MPA** (.....)

Pembimbing I : **Prof.Dr. Karsadi, M. Si.** (.....)

Pembimbing II : **Dr.Ir. Nurul Huda, MA** (.....)

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418 Telp. 021-7415050, Fax 0217415588

Kepada
Yth. Direktur PPs
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Tangerang 15418

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa,

Nama/NIM : LA KONGKOU TONGKALA / 015 541 147
Judul TAPM : ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GU KABUPATEN BUTON

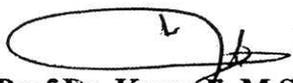
Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru* selesai sekitar% sehingga dinyatakan sudah layak uji/ belum layak uji* dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Kendari, 2011

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. Karsedi, M.Si.
NIP. 19650307/199102 1 001


Dr. Ir. Nurul Huda, MA
NIP. 19630729198703 2 001

*) Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada kita, Tugas Akhir Program Magister TAPM dengan judul **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GU KABUPATEN BUTON”** ini dapat diselesaikan.

Permasalahan Pelayanan Publik pada sektor Pemerintahan tidak terlepas dengan kebijakan yang akan datang seiring dengan kebijakan baru, baik berupa kebijakan makro yang tidak komprehensif untuk setiap daerah, Kebijakan meso yang tidak berkualitas yang belum berasaskan desentralisasi (otonom), dan kebijakan mikro yang tidak mampu memaknai dalam implementasi dari kebijakan di atasnya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Karsadi, M.Si sebagai dosen Pembimbing Pertama dan Bapak Dr. Ir. Nurul Huda, MA, sebagai Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan perbaikan dan pembelajaran kepada penulis.

Terima kasih pula kepada para pengelola Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah membantu kami dalam proses belajar dan mengajar serta memperlancar pengurusan administrasi selama menjalankan perkuliahan terutama kepada :

- 1) Rektor Universitas Terbuka Prof. Ir.Tian Belawati, M.Ed, Ph.D;
- 2) Kepala UPBJJ UT Kendari Drs. Wawan Ruswanto, M.Si;
- 3) Bupati Buton Ir. H. L.M. Syafei Kahar dan Wakilbupati Buton Ali La opa, SH
- 4) Camat Lombe Drs. Muh. Isa;
- 5) Para dosen dan karyawan dalam lingkup Program Magister Administrasi Publik UT UPBJJ Kendari;

- 6) Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti pendidikan;

Dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister penulis menyadari banyak sekali bantuan yang diberikan oleh banyak pihak baik moril maupun materil sehingga TAPM ini dapat diselesaikan. Untuk itu penulis haturkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dosen Pembimbing yang disela-sela kesibukannya masih sempat meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan serta kemudahan dalam menyelesaikan TAPM ini.

Akhirnya semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dan semoga tulisan ini bermanfaat, terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Penyusun,

LA KONGKOU TONGKALA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu	8
B. Kajian Teori	9
1. Kinerja Pegawai ..	9
2. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kinerja Pegawai	12
3. Kebijakan Peningkatan Kinerja	13
4. Pencapaian Prestasi Kerja	17
5. Tanggungjawab	19
6. Kesempatan untuk Berkembang	21
7. Dukungan Masyarakat	23
8. Kebijakan yang diterapkan	24
9. Hukuman	24
10. Supervisi	26
11. Sarana dan Prasarana	28

	13. Konsep Pelayanan Publik	29
	14. Konsep Kualitas Pelayanan	33
	15. Manfaat Kualitas Pelayanan	36
	16. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	38
	17. Pengukuran Kualitas Pelayanan	40
	18. Pengertian Pegawai Negeri	44
	19. Pemerintah Kecamatan	45
	C. Kerangka Berpikir	46
	D. Defenisi Konsep	51
BAB	III METODE PENELITIAN	53
	A. Desain Penelitian	53
	B. Informen Penelitian	54
	C. Instrumen Penelitian	54
	D. Prosedur Pengumpulan Data	55
	E. Metode Analisis Data	55
	F. Lokasi dan Waktu Penelitian	57
BAB	IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	58
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
	B. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik	68
	C. Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kecamatan Gu	77
	D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam .. Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kec. Gu.....	99
BAB	V SIMPULAN DAN SARAN	127
	A. Simpulan	127
	B. Saran	128
	DAFTAR PUSTAKA	130

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Tabel	Halaman
3.1	Jadwal Kegiatan peneliti		57
4.1	Pejabat Struktural Pemerintah Kecamatan Gu		60

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Model Kerangka Pikir	50

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	Pedoman Wawancara	138
2.	Transkrip Wawancara	139
3.	Foto Dokumentasi Kegiatan Wawancara	137

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tuntutan masyarakat Kecamatan Gu terhadap kualitas pelayanan yang semakin meningkat mau tidak mau akan berdampak kepada tuntutan kemampuan kinerja. Tuntutan terhadap kinerja Pegawai Kecamatan Gu menjadi persoalan yang mendesak untuk dilaksanakan bagi pemerintah Kecamatan Gu mengingat penanganan penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan akan semakin kompleks dan dinamik. Sementara itu seorang Pegawai Kecamatan dituntut untuk memenuhi persyaratan kualitas keahlian dan keterampilan juga sikap dan perilaku yang terpuji karena optimasi kemampuan pelaksanaan tugas akan menjadi acuan utama dalam rangka peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Gu kepada masyarakat sesungguhnya merupakan perwujudan fungsinya sebagai abdi masyarakat, diharapkan mampu menunjukkan kinerja pelayanan yang terbaik dan optimal kepada masyarakat sehingga dapat menghasilkan out put pelayanan dengan kualitas terbaik dan memuaskan bagi masyarakat. Mengingat hal yang demikian itu, maka setiap pegawai kecamatan dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna melindungi kepentingan masyarakat terutama yang berkaitan dengan penyelenggaraan hak dan kewajiban masyarakat. Hal ini berarti bahwa yang terpenting dalam misi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah bagaimana kinerja pegawai Kecamatan Gu yang berupaya untuk memenuhi

segala hak dan kewajiban masyarakat secara benar melalui pemberian pelayanan yang sesuai dengan peraturan per undang-undangan yang berlaku.

Reformasi yang dimulai pada Tahun 1999 disadari bahwa pembangunan yang kita laksanakan memang telah banyak keberhasilan yang dicapai, termasuk pada Kantor Kecamatan Gu, namun tidak sedikit pula kekeliruan kebijaksanaan pemerintah yang menguntungkan kelompok tertentu, dan merugikan kelompok masyarakat lain, sehingga menyebabkan terpuruknya ekonomi Indonesia yang dikenal dengan krisis ekonomi dan krisis multi dimensional. Gerakan reformasi telah membawa berbagai perubahan penting dan mendasar bagi kehidupan berbangsa dan bernegara. Perkembangan hubungan pusat dan daerah telah diatur dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang lebih mengutamakan pelaksanaan azas Desentralisasi. Hal-hal yang mendasar dalam Undang-undang ini adalah mendorong untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas, dan meningkatkan peran serta masyarakat. Undang-undang ini memberikan landasan yuridis formal terhadap tuntutan reformasi atas perkembangan kewenangan daerah untuk membangun dan meningkatkan kesejahteraan warganya.

Peran pemerintah dalam membangun suatu daerah tergantung pada seluruh komponen dimana potensinya harus dapat diberdayakan oleh daerah yang bersangkutan. Menghadapi tantangan tersebut tentunya memerlukan kesiapan aparatur pemerintah disemua jajaran agar dapat dan mampu menghadapi tantangan yang timbul. Berkaitan dengan itu maka peranan Pemerintah Daerah, Pemerintah

Kecamatan merupakan suatu mata rantai dari proses pelayanan publik oleh pemerintahan di Kecamatan Gu Kabupaten Buton.

Pelaksanaan pembangunan di Kecamatan Gu diperlukan kinerja pegawai kecamatan yang berkualitas dan mempunyai karakter baik, berjiwa besar dan penuh pengabdian dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam era perubahan iklim global dewasa ini yang mengacu pada peningkatan kualitas hidup manusia maka pembangunan yang dilaksanakan dalam berbagai bidang diarahkan pada sasaran terciptanya kualitas manusia dan kualitas masyarakat yang maju dan mandiri.

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Gu yang cepat dan sempurna terutama guna menunjang kegiatan ekonomi maupun sosial kemasyarakatan, perlu penyempurnaan, pemantapan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kinerja pegawai kecamatan Gu sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat, mengingat lingkungan diluar selalu berubah. Berkenaan dengan hal tersebut maka optimasi kinerja pegawai kecamatan terhadap pelayanan publik diharapkan lebih meningkat melalui perhatian yang sungguh-sungguh terhadap aspirasi dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu konsep bagaimana memuaskan masyarakat dapat diterapkan, optimasi kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya dapat terwujud apabila disertai dengan upaya peningkatan kemampuan pegawai kecamatan, perubahan sikap dan perilaku yang berorientasi pada budaya kerja yang positif, didukung oleh pembinaan secara terus menerus dari pemerintah di atasnya.

Pemerintah daerah dituntut memahami secara lebih baik kebutuhan masyarakat yang terdiri dari berbagai lapisan. Pemerintah daerah harus melibatkan seluruh unsur masyarakat dalam proses pembangunan. Tata-pemerintahan di daerah harus diselenggarakan secara partisipatif. Penyelenggaraan pemerintahan yang eksklusif hanya melibatkan unsur pemerintah dan/atau legislatif akan membuat masyarakat tidak peduli pada pembangunan. Hal ini lebih lanjut akan menyebabkan keberlanjutan pembangunan menjadi sangat rapuh dan rentan.

Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 129 Tahun 2000 menyebutkan bahwa : Kesejahteraan dapat dicapai melalui diantaranya pelayanan kepada masyarakat, percepatan pertumbuhan demokrasi dan peningkatan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kemampuan daerah untuk mewujudkan berbagai tujuan otonomi daerah itulah yang disebut indikator untuk menentukan apakah suatu daerah dapat menyelenggarakan otonomi atau tidak. Pentingnya kemampuan daerah dalam penyelenggaraan otonomi membawa kita kepada definisi kemampuan daerah, berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 kemampuan daerah didefinisikan sebagai kapasitas daerah dalam mewujudkan otonomi daerah dari waktu-kewaktu.

Seharusnya penilaian kinerja penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan indikator peningkatan pelayanan publik baik secara kuantitatif maupun kualitatif, hal untuk menghindarkan kerancuan dalam penilaian akuntabilitas publik sehingga terwujud *good governance* di lingkungan penyelenggaraan otonomi daerah. Salah satu instrumen yang memantau pelaksanaan tata-pemerintahan yang baik adalah

melalui evaluasi kinerja oleh aparat pemerintah sendiri maupun melalui pengawasan oleh lembaga independen (yang tidak berpihak), oleh media massa dan oleh masyarakat sendiri. Apabila tidak dilakukan pembenahan secara menyeluruh dan mendasar, birokrasi yang selama ini telah dikenal sebagai pelopor pembaharuan, harus kembali berperan dalam pembangunan bangsa. Langkah kongkret pertama yang diambil adalah dengan melakukan pembenahan internal birokrasi, baru kemudian pembenahan keluar kepada masyarakat luas. Tanpa adanya aparatur yang bersih dan berwibawa mustahil dilaksanakan pemerintahan yang efektif. Kenyataan yang ada sekarang menunjukkan bahwa kredibilitas aparatur sudah jatuh di mata masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Pokok permasalahan sekarang adalah masih terdapat citra dikalangan masyarakat Kecamatan Gu bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan Gu bagi warganya belum memenuhi harapan masyarakat. Sebagai contoh pelayanan yang diberikan Pemerintah Kecamatan Gu antara lain : Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) , Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, penyelenggaraan perizinan usaha dan atau bentuk-bentuk pelayanan kepada msyarakat lainnya masih terdapat kondisi yang menunjukan antara lain : prosedur, mekanisme dan tata cara pelayanan yang kurang jelas.

Dari uraian di atas nampak sekali urgensi penelitian untuk mengetahui pentingnya peningkatan kemampuan kinerja pegawai Kecamatan Gu dalam pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah adalah jika suatu daerah mampu untuk memberikan pelayanan secara

baik dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, menciptakan kehidupan masyarakat yang demokratis dan berkeadilan menciptakan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh kehidupan yang lebih baik dan menciptakan hubungan yang serasi antara pemerintah pusat, propinsi dan daerah lain, khususnya di Kabupaten Buton.

Bertitik tolak dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang dirumuskan menjadi pokok masalah penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton ?.
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu ?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu.

D. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat lokal maupun luar daerah tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik dikecamatan Gu Kabupaten Buton, dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan

publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton, sehingga kegunaan dari penelitian ini ada dua aspek :

1. Kegunaan Bagi Aspek Keilmuan

Diharapkan memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan pengetahuan khususnya bagi Ilmu Administrasi Publik dalam mengembangkan teori-teori yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan Publik pada pemerintahan kecamatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu sehingga dapat dijadikan bahan rujukan bagi Pemerintah Kabupaten Buton.

2. Kegunaan Aspek Praktis

Sebagai bahan informasi bagi pemerintahan di Kecamatan Gu Kabupaten Buton dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang baik, serta sebagai bahan informasi bagi peneliti yang lain dan semua pihak yang ingin membahas masalah yang berbeda.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Penelitian Terdahulu

Ilham (1998 : 87) dalam penelitian yang dilakukan pada PDAM Kab.Malang mencatat faktor lain yang signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu faktor eksterna atau factor yang berasal dari luar seperti dukungan masyarakat dan Sarana prasarana. Penelitian yang dilakukan oleh Kahoridokan (2000 : 187) menyimpulkan bahwa kurang optimalnya aparatur pemerintah Kabupaten/Kota dalam menyelenggarakan otonomi daerah disebabkan oleh beberapa faktor antara lain adalah : (1) Kecilnya kemampuan keuangan daerah, (2) Kurangnya kemampuan aparatur pemerintah daerah, (3) Terlalu luasnya kewenangan daerah tingkat propinsi, (4) Keadaan infrastruktur yang tidak mendukung.

Beberapa penelitian yang disebutkan di atas dilakukan pada lokasi yang berbeda, pada organisasi kerja yang berbeda, dan status kepegawaian yang berbeda. Namun demikian semuanya menunjukkan kesimpulan yang sama, bahwa faktor-faktor kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai/karyawan. Pengaruh positif berarti bahwa semakin baik pemberian layanan publik, semakin tinggi pula kinerja pegawai/karyawan.

Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai berpengaruh secara nyata (signifikan) terhadap proses pembuatan kebijakan publik di daerah, yang diimplementasikan dalam pelayanan publik atau dengan kata lain berhasil atau tidaknya pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja pegawai

dalam setiap organisasi atau lebih jauh penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh tugas pegawai dalam menjalankan fungsinya. Demikian juga dalam penelitian ini dapatlah dijadikan batasan kajian dalam menganalisa pelayanan publik yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan Gu Kabupaten Buton.

B. Kajian Teori

1. Kinerja Pegawai

Kata kinerja dalam bahasa Inggrisnya adalah "*Performance*". Menurut Gave (1966 : 167), arti dari kata kinerja yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia sebagai berikut : kinerja adalah perbuatan atau cara untuk menghasilkan sesuatu atau pelaksanaan suatu pekerjaan. Kinerja merupakan suatu kenyataan yang telah terjadi atau hasil dari sesuatu pekerjaan. Kinerja juga bisa berarti kecakapan, bakat, kemampuan untuk melakukan sesuatu untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang banyak menentukan kemampuan suatu daerah dalam menyelenggarakan urusan rumah tangganya dengan baik karena pelaksanaan pemerintahan sangat tergantung kepada manusia sebagai pelaksananya seperti yang dikemukakan oleh Manulang (1992 : 193) bahwa Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumberdaya yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan orang-orang bersangkutan.

Pandangan lain yang berhubungan kinerja seperti Agus. (1995 : 76), mengemukakan Ketidakmampuan birokrasi publik dalam mempertanggung jawabkan sikap, perilaku dan kebijakannya kepada publik baik dilihat dari perspektif tanggung jawab subyektif (*responsible*), tanggung jawab obyektif (*accountable*) dan responsivitas (*responsiveness*) menjadikan tidak saja kinerja penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik menjadi jelek, tetapi juga masyarakat (publik) menjadi tidak puas atas layanan yang diberikan dan akibat lebih lanjut masyarakat menjadi tidak percaya lagi kepada pemerintahnya.

Sementara pengertian kinerja menurut Kusnadi (2002 : 264) “Kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu”. Tanpa adanya kinerja berarti tidak ada upaya untuk mencapai hasil atau target. Jika manusia mempunyai tujuan yang tidak diiringi dengan kinerja maka manusia bersangkutan hanya sekedar berangan-angan yang tidak akan pernah terwujud menjadi kenyataan.

Menurut Prawirosentono dalam Widodo (2001 : 206).

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Hal senada juga dikemukakan oleh Widodo (2001 : 16) yang menyatakan bahwa: Kinerja merupakan hasil kerja dari pelaku kebijakan (birokrasi publik) dalam

melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan yang diberikan, terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik.

Kinerja lebih ditujukan pada hasil yang dicapai dari pelaksanaan kegiatan atau kerja sebagai operasionalisasi dari peran yang dimiliki dan dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi pemerintah kecamatan Gu Kabupaten Buton. Tingkat potensial kinerja suatu kelompok bergantung sebagian besar pada sumber daya anggota individual dalam suatu kelompok. Dalam hal ini perangkat kecamatan dalam organisasi pemerintahan kecamatan. Kinerja pemerintah kecamatan dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Hal itu juga dikemukakan oleh Robbins (1996 : 283), yang menyatakan bahwa “Bagian dari kinerja kelompok dapat diramalkan dengan menilai kemampuan intelektual dan relevan dengan tugas dari anggota individualnya”.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu kegiatan evaluasi (penilaian). Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif.

Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan, kegagalan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam

rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Dalam Penelitian ini adalah Analisis Tingkat Kinerja dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai

Dalam kenyataan sehari-hari ada beberapa faktor yang menghambat dalam peningkatan kinerja itu sendiri. Menurut Dessler (1998 : 160), faktor yang menghambat itu antara lain adalah “instruksi yang ambigu, kurang jelas tujuannya, seleksi karyawan yang tidak memadai, tidak tersedianya alat dan satuan tenaga kerja (manajemen) yang memusuhi.”

Namun perbincangan tentang birokrasi pemerintahan tidak pernah habis-habisnya. Kesannya tidak pernah efisien, terlalu lamban, tidak adaptif, berbelit-belit, tidak memberdayakan dan sebagainya. Kalau dapat dipersulit, kenapa harus dipermudah? Kalau dapat diperlambat, kenapa harus dipercepat? Kalau dapat memperdayakan, kenapa harus memberdayakan? Begitulah ungkapan yang berkembang yang menggambarkan kinerja (*performance*) birokrasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Thoha (1995 : 3) bahwa :

Agaknya masyarakat telah terkondisi mempersepsikan birokrasi pemerintah sebagai sesuatu yang negatif. Bagi masyarakat birokrasi adalah pihak yang sangat dominan dalam menentukan keinginan dan kebutuhan mereka akan pelayanan. Akhirnya tumbuh kesan di masyarakat bahwa tugas dan fungsi pokok birokrasi pemerintah adalah mengatur kehidupan masyarakat. Akibatnya jadilah semuanya itu " serba pemerintah " atau dari pemerintah untuk pemerintah.

Sedangkan Kusnadi (2002 : 276) menyatakan berbagai kendala atau rintangan yang akan menghadang individu untuk melakukan pekerjaan yang optimal, tinggi dan baik adalah sebagai berikut di bawah ini:

- a). Ketiadaan (kekurangan) waktu.
- b). Peralatan dan fasilitas yang ada tidak tepat.
- c). Instruksi yang kurang jelas.
- d). Tingkat kinerja yang diharapkan tidak wajar.
- e). Otoritas formal yang ada tidak mencukupi.
- f). Para individu tidak mempunyai rasa kerja sama yang tinggi.
- g). Metode dan prosedur kerja didefinisikan dengan lemah.
- h). Pembagian tugas yang kurang jelas dan tidak tegas.
- i). Adanya saling himpit tugas.

Untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi, setiap orang memerlukan persyaratan atribut individual dimana atribut individual ini harus sesuai dengan upaya kerja. “Upaya kerja adalah suatu daya atau potensi yang dimiliki atau yang ada pada diri seseorang yang mungkin tidak sama antara individu yang satu dengan individu yang lainnya” Kusnadi (2002 : 275). Sehingga adakalanya seorang individu tertentu merasa termotivasi untuk melakukan pekerjaan sedangkan yang lainnya tidak. Di dalam upaya kerja, faktor motivasi memegang peranan yang sangat sentral dan penting sehingga jika faktor motivasi ini rendah maka akan dapat dipastikan upaya kerja individu juga akan rendah.

3. Kebijakan Peningkatan Kinerja

Salah satu arah kebijakan dari Peningkatan Aparatur Profesional Pemerintah yang Profesional (*Professional Public Servant*) antara lain, mengoptimalkan kemampuan aparatur serta melakukan berbagai upaya terpadu untuk meningkatkan fungsi pelayanan publik, yang dijabarkan dalam program aksi dan indikator kinerja sebagai berikut : 1.) Peningkatan kemampuan aparatur dalam segi profesionalisme,

dedikasi, motivasi, disiplin dan sikap mental yang bersih dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme. 2). Transparansi berbagai bentuk peraturan dan kebijakan terutama yang terkait dengan fungsi pelayanan publik. 3). Peningkatan visi aparatur untuk memperkuat penerimaan daerah dalam rangka otonomi. 4). Peningkatan sikap pelayanan dengan perlakuan yang sama terhadap semua golongan masyarakat dan dunia usaha.

Pengertian kebijakan ini antara lain adalah : (1) Kepandaian, kemahiran; (2) Rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak (tentang pemerintahan dan organisasi); penyertaan cita-cita, tujuan, prinsip dan maksud. Sementara itu pengertian publik yang berasal dari bahasa Inggris yang dapat berarti pula suatu negara atau pemerintah. Selanjutnya pengertian kebijakan publik itu menurut pendapat, Santoso (1998 : 5) adalah: Serangkaian keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan juga petunjuk-petunjuk yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut terutama dalam bentuk peraturan-peraturan atau dekrit-dekrit pemerintah.

Menurut pendapat Suradinata (1997 : 123), yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil kerja seseorang yang dipengaruhi oleh latar belakang, lingkungan budaya, keterampilan serta ilmu pengetahuan. Yang mencakup.

1. Kebijakan yang menyeluruh yang harus diketahui.
2. Kesesuaian antara pengetahuan, keterampilan dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Mengetahui mekanisme kerja serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Mengetahui bagaimana melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh atasan dan diri mereka sebagai bawahan.
5. Memiliki pengetahuan, kemampuan dan keistimewaan atasan.
6. Mengerti perasaan orang lain yang berkaitan dengan tugas bersama.

Untuk mempertegas dalam penelitian ini maka sebagai ukuran yang dapat dijadikan kerangka pikir kami mengambil pendapat Tjiptono (1996 : 241) yang mengandung relevansi dengan kenyataan dilapangan secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu : 1). Kecepatan, 2). Ketepatan, 3) Keramahan, 4). Kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan. Selanjutnya dapat diperluas dalam mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu. "Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Ini berarti, bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika kualitas jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

Kebijakan tersebut akhirnya disebut juga dengan kebijakan pemerintah atau negara seperti yang didefinisikan oleh Suradinata (1993 : 19) sebagai berikut :

Kebijakan negara/pemerintah adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan atau lembaga dan pejabat pemerintah. Kebijakan negara dalam

pelaksanaannya meliputi beberapa aspek, berpedoman pada ketentuan yang berlaku, berorientasi pada kepentingan umum dan masa depan, serta strategi pemecahan masalah yang terbaik.

Dalam setiap proses kebijakan, Nakamura dan Smallwood (dalam Sulaiman 1998 :31) juga menjelaskan antara lain :

Kebijakan publik merupakan serangkaian instruksi dari para pembuat keputusan kepada pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan. Beberapa lingkungan kebijakan dalam proses kelembagaan terdiri dari lingkungan pembuatan; lingkungan implementasi; dan lingkungan evaluasi.

Dalam proses kebijakan terdiri dari beberapa langkah yang menurut Tjokroamidjoyo (1991 : 114) :

Policy Germination (kebijakan bertunas), *Policy Recommendation* (tahap rekomendasi), *Policy Analysis* (penganalisaan kebijakan), *Policy Formulation* (perumusan kebijakan), *Policy Decision* (tahap pengambilan keputusan), *Policy Implementation* (pelaksanaan kebijakan), dan *Policy Evaluation* (penilaian kebijakan).

Sebuah kebijakan hendaknya dapat tersusun dengan baik sehingga mudah terarah. Kebijakan yang tersusun secara baik tentu memerlukan waktu untuk berkembang dan semestinya tetap memperhatikan hal-hal seperti yang diutarakan oleh Winardi (1990 : 120) sebagai berikut : Memungkinkan penafsiran terbuka dan penilaian yaitu :

- a). Bersifat konsisten dan tidak boleh ada dua kebijakan yang saling bertentangan dalam suatu organisasi.
- b). Harus sesuai dengan keadaan yang berkembang.
- c). Harus membantu pencapaian sasaran dan harus dibantu dengan fakta-fakta yang obyektif.
- d). Harus sesuai dengan kondisi-kondisi eksternal.

Dengan demikian disamping kebijakan tersebut perlu tersusun dengan baik, diperlukan pula beberapa faktor yang dapat turut memperbaiki kinerja pegawai.

4. Pencapaian Prestasi Kerja

Prestasi kerja disebut juga sebagai kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *achievement*. Tetapi karena kata tersebut berasal dari kata “*to achieve*” yang berarti “mencapai”, maka dalam bahasa Indonesia sering diartikan menjadi “pencapaian” atau “apa yang dicapai” (Ruky, 2002:15). Selanjutnya menurut Benardin dan Russel (1993:378) memberikan definisi tentang prestasi kerja sebagai catatan dari hasil-hasil yang diperoleh melalui fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama tempo waktu tertentu. Adi Negoro dalam Sam (2008 : 97) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah segala jenis pekerjaan yang berhasil dan prestasi itu menunjukkan kecakapan suatu bangsa.

Berdasarkan pendapat di atas penulis berkesimpulan bahwa prestasi adalah segala usaha yang dicapai manusia secara maksimal dengan hasil yang memuaskan. Orang yang berprestasi adalah orang yang dianggap sukses dalam bidang tertentu, karena pada kenyataannya ia memiliki kelebihan-kelebihan yang tidak dimiliki oleh orang lain. Mustofa (2009:1-2) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap orang memiliki keinginan untuk berprestasi atau memperoleh prestasi. Keinginan mendapat prestasi merupakan kebutuhan semua orang. Ciri-ciri orang yang memiliki motivasi atau keinginan berprestasi antara lain: berorientasi pada masa depan atau cita-citanya berorientasi pada keberhasilan, berani mengambil resiko, memiliki rasa tanggung jawab, menerima dan menggunakan kritik sebagai umpan balik, kreatif serta mampu mengelola waktu dengan baik. Konsep diri yang melekat pada orang yang berprestasi adalah konsep diri positif yang mampu menangkap, mengolah dan memberdayakan diri secara rasional dan proporsional serta efektif dan efisien.

Konsep paling populer mengenai keinginan berprestasi adalah dorongan untuk berprestasi dari David C. McClelland di dalam bukunya *The Achieving Society* (Ancok, 2009: 2). McClelland beranggapan bahwa dorongan berprestasi ini seperti virus yang dapat ditularkan pada setiap diri manusia. Dia menamakan virus *N-Ach* (*need for achievement*). Menurut McClelland, bangsa-bangsa yang mempunyai dorongan berprestasi yang tinggi akan mampu memajukan perekonomian mereka. Ciri-ciri manusia yang memiliki dorongan untuk berprestasi ialah adanya kebiasaan untuk bekerja keras guna meningkatkan prestasi. Bagi mereka di dalam bekerja yang menjadi tujuan utama bukanlah keinginan untuk mengejar hal-hal yang ekstrinsik seperti uang, kekayaan, prestise, tetapi tujuan yang bersifat intrinsik. Mereka akan puas bila dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Perkara hasilnya bagaimana bukanlah hal yang utama bagi mereka.

Dorongan untuk berprestasi seperti yang dikemukakan amat menonjol pada orang-orang Jepang. Bagi orang Jepang yang penting bukanlah hasil dari pekerjaan mereka, tetapi bagaimana dia dapat melakukan sesuatu pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Orang Jepang menyebut sikap seperti itu dengan istilah *makoto* (Ancok, 2009:17).

Bahana (2006:33) menyatakan bahwa segala sesuatu yang dilakukan sebaik mungkin dan hasilnya memuaskan kita, itulah prestasi. Tidak selalu berkaitan dengan materi. Ada kepuasan batin tersendiri ketika seseorang bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan sempurna. Imbalan materi bisa jadi merupakan faktor sekunder. Karena itulah, kita bisa mendapati orang dengan karya fenomenal tetapi tidak selalu berkelimpahan secara materi. Selanjutnya dijelaskan bahwa idealnya prestasi itu

berkorelasi positif dengan kesalahan seseorang. Seseorang akan rugi jika dorongan berprestasi itu berasal dari faktor eksternal. Karena bila hanya dengan eksternal saja maka keputusan untuk sukses *uncontrollable*, tidak akan bisa di kontrol oleh diri sendiri. Kita tidak bisa sukses kalau kita hanya mengharapkan pujian dari orang lain., rekan kerja yang solid, bonus perusahaan, dan lain-lain. Semua itu *uncontrollable*, akibatnya pencapaiannya tidak maksimal. Sebaliknya, jika dorongan berasal dari internal maka akan lebih maksimal. Lebih maksimal karena dorongan internal akan jauh lebih kuat daripada eksternal.

5. Tanggung Jawab

Pengertian tanggungjawab seringkali sulit untuk menerangkannya dengan tepat. Adakalanya tanggung jawab dikaitkan dengan keharusan untuk berbuat sesuatu, atau kadang-kadang dihubungkan dengan kesediaan untuk menerima konsekuensi dari suatu perbuatan. Banyaknya bentuk tanggungjawab ini menyebabkan terasa sulit merumuskannya dalam bentuk kata-kata yang sederhana dan mudah dimengerti. Tetapi kalau kita amati lebih jauh, pengertian tanggungjawab selalu berkisar pada kesadaran untuk melakukan, kesediaan untuk melakukan, dan kemampuan untuk melakukan.

Pepak (2004) menyatakan bahwa dalam kebudayaan kita, umumnya tanggungjawab diartikan sebagai keharusan untuk “menanggung” dan “menjawab” dalam pengertian lain yaitu suatu keharusan untuk menanggung akibat yang ditimbulkan oleh perilaku seseorang dalam rangka menjawab suatu persoalan. Rasa tanggungjawab sejati haruslah bersumber pada nilai-nilai asasi kemanusiaan. Pengalaman-pengalaman konkrit tertentu memperkokoh pelajaran itu sehingga

menjadi bagian dari watak dan kepribadian. Rasa tanggungjawab yang tidak bertumpu pada nilai-nilai positif, adakalanya dapat berubah menjadi sesuatu yang asosial.

Kertawijaya (2008) menyatakan bahwa tanggungjawab adalah integritas individual. Tanggungjawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, artinya jika ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya. Sandri (2009) mengemukakan bahwa karyawan harus berani bertanggungjawab, membantu, dan menghadapi situasi sampai tuntas. Mempunyai rasa tanggungjawab adalah mutiara kehidupan. Dengan rasa tanggungjawab yang besar, kita ambil hikmah dan pelajaran pahit, serta tetap berani berjalan ke depan dengan optimis aktif. Sandri mengutip pernyataan ilmuwan besar, Albert Einstein, yang mengatakan bahwa *“The price of greatness is responsibility”* (harga sebuah kebesaran ada pada tanggungjawab).

Wuryanano (2007) menyatakan bahwa makna dari istilah tanggungjawab adalah “siap menerima kewajiban atau tugas”. Arti tanggungjawab di atas semestinya sangat mudah untuk dimengerti oleh setiap orang. Tetapi jika kita diminta untuk melakukannya sesuai dengan definisi tanggungjawab tadi, maka seringkali masih terasa sulit, merasa keberatan, bahkan ada orang yang merasa tidak sanggup jika diberikan kepadanya suatu tanggung jawab. Kebanyakan orang mengelak bertanggungjawab, karena jauh lebih mudah untuk “menghindari” tanggungjawab, daripada “menerima” tanggung jawab. Banyak orang mengelak bertanggungjawab, karena memang lebih mudah menggeser tanggungjawabnya, daripada berdiri dengan berani dan menyatakan dengan tegas bahwa, “ini tanggungjawab saya!”. Banyak

orang yang sangat senang dengan melempar tanggungjawabnya ke pundak orang lain. Oleh karena itulah muncul satu peribahasa, “lempar batu sembunyi tangan”.

Menurut Wuryanano (2007), sebagian orang karena tidak bisa memahami arti dari sebuah tanggungjawab, sering kali dalam kehidupannya sangat menyukai pembelaan diri dengan kata-kata, “itu bukan salahku!”. Sudah terlalu banyak orang yang dengan sia-sia, menghabiskan waktunya untuk menghindari tanggungjawab dengan jalan menyalahkan orang lain, daripada mau menerima tanggungjawab, dan dengan gagah berani menghadapi tantangan apapun di depannya. Banyak kejadian di negara kita ini, yang disebabkan oleh orang yang tidak bertanggung jawab, malah sering dimenangkan atau diberikan bantuan berlebihan oleh lingkungannya dengan sangat tidak masuk akal. Di masa kini, kita memiliki banyak orang yang mengelak bertanggung jawab karena mereka mendapatkan keuntungan dari sikapnya.

6. Kesempatan Untuk Berkembang

Setiap manusia berkeinginan untuk maju. Tidak ada manusia yang ingin menjadi manusia yang stagnan, statis, apalagi menjadi manusia yang mundur. Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Misugi (1990) menyatakan bahwa semua manusia ingin berjalan maju. Manusia selalu ingin terus maju mencapai tujuan agar menjadi lebih baik. Tentunya untuk menjadi lebih baik, manusia akan “berjalan maju”. Tetapi kadangkala ketika manusia diperhadapkan oleh rintangan atau kesulitan dan masalah, manusia sangat bisa mengambil keputusan untuk mundur. Bahkan bisa jadi pantang untuk maju dan mencoba lagi hanya karena takut gagal dirintangan itu lagi, seharusnya kita menjadi orang-orang yang memiliki mental yang tidak mau mundur tetapi terus amaju, tidak

takut untuk maju, tidak takut gagal dirintangan hidup, dan gigih untuk mau mencoba lagi sekalipun pernah gagal. Sekalipun kita dipaksa dengan iming-iming apapun, di intimidasi oleh orang lain tentang pengalaman hidup kita yang lama, namun tetap maju mencapai tujuan. Dalam menjalani hidup ini, selalu katakan pada diri anda sendiri : “Saya hanya mau berjalan maju. Jangan pernah menyerah dan bergerak mundur”.

Trian (2007) menyatakan bahwa dalam perspektif profesional, selalu berkembang dan berkembang adalah kebutuhan. Sehingga, mencari tempat kerja yang lebih baik kadangkala menjadi solusi bagi jiwa yang selalu tertantang ingin berkembang dan maju. Dalam pandangan profesionalisme, berpindah kerja untuk sesuatu yang lebih baik (bukan hanya *salary*, tetapi hal-hal lainnya semisal *personal development*, prestise perusahaan, *proximity to home*, visi masa depan- sekolah lagi, dan lain-lain).

Sigit (2008) menyatakan bahwa manusia selalu ingin berkembang dan harus berkembang. Manusia selalu membutuhkan ruang hidup untuk berkembang supaya menjadi lebih besar. Manusia secara fisik selalu berevolusi, mengalami perubahan walaupun setahap-demi setahap. Sejak kita dalam kandungan sampai saat kita dewasa senantiasa kita berusaha mencukupi apa saja yang menjadi kebutuhan kita. Jika kita sudah dalam usia kerja, mau tak mau kita dituntut untuk bekerja, meskipun dalam hati yang terdalam adakalanya terasa hal ini sangatlah membebani hidup.

Anonim (2008) menyatakan bahwa semua umat, bangsa dan individu menginginkan kemajuan. Umat yang mundur mempunyai tujuan ingin bangkit. Umat yang maju tujuannya adalah ingin merealisasikan seluruh bentuk pemuasan

kebutuhannya. Bangsa yang baru eksis, pada tahap pertama kali memiliki tujuan ingin mempertahankan lingkungan tempat hidupnya. Bangsa yang maju tujuannya adalah ingin memperbaiki keadaannya dan ingin memunculkan perubahan yang lebih baik. Individu yang mundur pemikirannya memiliki tujuan untuk memuaskan potensi kehidupannya. Satu bangsa yang maju pemikirannya mempunyai tujuan ingin memperbaiki bentuk pemuasan kebutuhan yang ada pada dirinya.

7. Dukungan Masyarakat

Birokrasi pemerintah bekerja dan berkembang dalam lingkungan yang kondusif terhadap hidup dan berkembangnya nilai-nilai tersebut, sebagaimana dikemukakan Emmerson (dalam Santoso 1995:3). Tindakan-tindakan yang mengarah kepada upaya pembaruan justru akan dinilai dan dianggap menyalahi aturan dan prosedur yang berlaku, “terlalu laju” bahkan “melampaui atasan”. Persoalannya adalah kebijakan yang ditetapkan pemerintah sesungguhnya belum sepenuhnya menampung apa yang sebenarnya menjadi tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Pada kondisi demikian terkesan bahwa kebijakan tersebut semata-mata ditetapkan secara sepihak tanpa memperhatikan kondisi sosial ekonomi masyarakat yang tentu saja berbeda. Dalam hal ini perilaku aparatur berada di ruang panutan yakni terjadi pada pola pelakonan, demikian Ndraha (1999:61). Sehingga sangat tampak bahwa gejala kentalnya pengaturan pihak pemerintah lebih menonjol ketimbang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Kebijakan yang diterapkan

Hal ini diperkuat dengan teori mengenai kebijakan dikemukakan Hoessein, (2001). Kebijakan dalam pembangunan pemerintah daerah, berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan pada unit organisasi dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dalam memberikan kebijakan yang merupakan hal yang dapat dipergunakan untuk berbagai aktivitas pembangunan pada berbagai sektor pemerintah dan kemasyarakatan.

Berdasarkan uraian tersebut mengenai kebijakan yang didukung oleh teori di atas, maka dapat dikatakan bahwa kebijakan yang diterapkan atas pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Gu.

9. Hukuman (*Punishment*)

Dalam konsep manajemen, *punishment* merupakan bentuk penguat yang negatif, tetapi kalau diberikan secara tepat dan bijak bisa menjadi alat motivasi. Tujuan dari metode ini adalah menimbulkan rasa tidak senang pada seseorang supaya mereka jangan membuat sesuatu yang jahat. Jadi, hukuman yang dilakukan mesti bersifat pedagogies, yaitu untuk memperbaiki dan mendidik ke arah yang lebih baik. Melihat dari fungsinya itu, seolah *punishment* berlawanan dengan *reward*, tetapi pada hakekatnya sama-sama bertujuan agar seseorang menjadi lebih baik (Eni, 2008:34).

Di dalam manajemen kepegawaian pegawai negeri sipil, hukuman dikaitkan dengan perilaku tidak disiplin. Hukuman disiplin diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Berdasarkan

peraturan tersebut, hukuman disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan kepada Pegawai Negeri Sipil karena melanggar Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Peraturan Pegawai Negeri Sipil adalah peraturan yang mengatur kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati atau larangan dilanggar oleh Pegawai Negeri Sipil. Adapun pelanggaran disiplin adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan Pegawai Negeri Sipil yang melanggar ketentuan Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil, baik yang dilakukan di dalam maupun di luar jam kerja. Pasal 6 dari Peraturan tersebut menyebut 3 tingkatan hukuman disiplin, yaitu: (a) hukuman disiplin ringan; (b) hukuman disiplin sedang; (c) hukuman disiplin berat.

Jenis hukuman disiplin ringan terdiri dari: (a) teguran lisan; (b) teguran tertulis; dan (c) pernyataan tidak puas secara tertulis. Jenis hukuman disiplin sedang terdiri dari: (a) penundaan kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun; (b) penurunan gaji sebesar satu kali gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun; dan (c) penundaan kenaikan pangkat paling lama 1 (satu) tahun. Jenis hukuman disiplin berat terdiri dari: (a) penurunan pangkat pada pangkat setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun; (b) pembebasan dari jabatan; (c) pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil; dan (d) pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan disiplin tersebut di atas juga menegaskan tentang tata cara prosedural pemeriksaan, penjatuhan, dan penyampaian keputusan hukuman disiplin, serta keberatan atas hukuman disiplin (pasal 9 sampai dengan 21).

10. Supervisi

Istilah supervisi diadopsi dari bahasa Inggris *supervision* yang berarti pengawasan atau kepengawasan. Orang yang melaksanakan supervisi disebut supervisor. Dilihat dari sudut morfologis (ilmu urai kata) “supervisi” berasal dari kata “super” (atas/ lebih) dan “visi” (lihat/ penglihatan/ pandangan). Seorang supervisor memiliki kelebihan ndalam banyak hal, seperti penglihatan, pandangan, kedudukan/ pangkat/ jabatan posisi dan sebagainya (Sahertian & Mataheru, 1981:18).

Ganungadpend (2008) menyatakan bahwa istilah supervisi berasal dari kata “super” dan “vision”. Dalam *webstr’s World Dictionary* istilah super berarti “*higher in rank or position than, superior to (suprintenden), a greater or better than others*”. Super memiliki arti lebih tinggi di dalam peringkat atau posisinya dibanding, dari pada orang yang lebih npandai (lebih hebat), orang yang lebih besar atau lebih baik daripada orang lain. Sedangkan vision berarti “*theability to something not actually visible, as through mental acutness or keen foresight*”. Supervisi adalah bantuan dalam pemantauan situasi pembelajaran agar memperoleh kondisi yang lebih baik.

Tipe-tipe supervisi menurut Ganungadpend (2008:86) antara lain sebagai berikut:

1. Tipe *Inspeksi*. Tiper ini mengutamakan upaya mencari kesalahan orang lain, bertindak sebagai “Inspektur” yang bertugas mengawasi pekerjaan.
2. Tipe *Laisses Faire*. Ini adalah kebalikan dari tipe sebelumnya. Kalau dalam supervisi inspeksi bawahan diawasi secara ketat dan harus menurut perintah atasan, pada *supervisi Laisses Faire* para pegawai dibiarkan saja bekerja sekehendaknya tanpa diberi petunjuk.
3. Tipe *Coursive*. Tipe ini mirip dengan tipe inspeksi. Sifatnya memaksakan kehendaknya. Apa yang dipikirkannya sebagai sesuatu yang baik ,

meskipun tidak cocok dengan kondisi atau kemampuan pihak yang di supervisi tetap saja dipaksakan berlakunya.

4. Tipe *Training dan Guidance*. Tipe ini diartikan sebagai memberikan latihan dan bimbingan.
5. Tipe *Democratis*. Selain membutuhkan kepemimpinan yang bersifat demokratis, tipe ini memerlukan kondisi dan situasi yang khusus. tanggung jawab bukan hanya seorang pemimpin yang memegangnya tetapi didistribusikan atau didelegasikan kepada para anggota organisasi sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing.

Djajendra (2008:90) menyatakan bahwa di dalam supervisi, kedudukan seorang supervisor adalah vital. Seorang supervisor harus mampu melaksanakan dua fungsi utama, yaitu: menjalankan keputusan yang dibuat atasan dan memberikan informasi/saran kepada atasan. Dua fungsi utama ini ditambah dengan kemampuan membawa perubahan positif ke arah kemajuan, dapat menjadi kunci keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan manajemen. Seorang supervisor yang efektif harus mampu mengawasi, mengarahkan serta mengendalikan bawahannya untuk mencapai hasil-hasil yang diharapkan.

Pada dasarnya, peran supervisor tidak harus sebagai koordinator atau pimpinan unit kerja saja. Supervisor harus lebih berani menjadikan dirinya sebagai seorang pelatih yang profesional terhadap semua staf yang membantunya di unit kerja. Sebagai seorang pelatih atau coach, supervisor harus bisa menjadi teladan dan pembimbing yang andal bagi semua stafnya dalam menyelesaikan semua proses kerja sesuai dengan spesifikasi kualitas yang diharapkan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya. Para bawahan akan mempercayai atasannya kalau mereka mengalami komunikasi interaktif yang positif secara langsung selama proses kerja berlangsung. Oleh karena itu, supervisor sebagai pemimpin yang sekaligus sebagai coach harus selalu beradab di sisi para bawahannya untuk membantu setiap kesulitan mereka,

serta menjadi seorang motivator yang efektif dan produktif dalam mengarahkan semua staf ketujuan yang ingin dicapai. Selama proses kerja berlangsung, supervisor harus secara proaktif mengawasi, memberikan arahan, dan bimbingan yang berlandaskan kepada kekuatan bahasa komunikasi yang positif, efektif, efisien, dan produktif.

11. Sarana dan Prasarana

Dessler (1998 : 160), bahwa istilah “sarana dan prasarana” sering diartikan bahwa tersedianya alat adalah keberhasilan mencapai tujuan organisasi ditentukan oleh sejauhmana sarana dan prasarana dalam suatu organisasi, yang tersedia dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bahwa setiap organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun swasta sangat mendukung dan membantu dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kaitan dengan itu pengaruh sarana dan prasarana fisik terhadap pemberian layanan kepada masyarakat, dalam kenyataannya masih belum memberikan yang baik. Sarana dan prasarana fisik merupakan unsur pendorong, perangsang atau pendukung yang berasal dari dalam atau luar dari individu untuk melakukan suatu aktivitas. Seseorang terkadang akan memperlihatkan aktivitas kerjanya yang agresif apabila didukung dengan sarana dan prasarana fisik yang diberikan atau terpenuhi pemberian pelayanan publik akan menjadi kepuasan tersendiri bagi aparatur dalam melaksanakan pelayanan.

12. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik kepada rakyat sehingga dalam organisasi pemerintah pelanggan adalah rakyat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah., karena pada hakekatnya pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya, Osborne dan Gaebler. (1995 : 192). Adapun menurut Keputusan Menpan No. 81/1993 disebutkan bahwa profil pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Sederhana, mudah, lancar dan tidak berbelit-belit.
2. Jelas dan pasti dalam tata cara persyaratan.
3. Aman, proses dan hasil pelayanan umum dapat memberi keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
4. Terbuka dalam segala hal.
5. Ekonomis.
6. Efisiensi.
7. Adil dan merata.
8. Tepat waktu.

Masyarakat sebagai konsumen produk-produk pemerintahan berhadapan dengan pemerintah sebagai produser dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada di bawah yang lain. Oleh karena itu posisi yang diperintah sebagai konsumen erat sekali berkaitan dengan posisi *sovereign*. Melalui posisi sebagai *sovereign*, masyarakat memesan, mengamankan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan layanan sipil bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Istilah *good governance* menurut Widodo.(2001 : 89). menunjukkan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk

menciptakan kohesi, integrasi, dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat tergantung pada kualitas tata pemerintahan di mana pemerintah melakukan interaksi dengan sektor swasta dan sektor ketiga. Kualitas tata pemerintahan akan dapat dicapai apabila didukung oleh birokrasi yang bersih, berwibawa dan profesional. Untuk dapat demikian, maka governance harus diawali dari upaya merancang bangun perumusan kebijakan, proses implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan.

Kebijakan publik adalah sejumlah aktivitas pemerintah, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga mempengaruhi kehidupan masyarakat Peter, (1984 : 231), dengan definisi ini ada tiga tingkat pengaruh kebijakan publik terhadap kehidupan masyarakat, yaitu : 1). pada tingkat pertama, adanya pilihan kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh politisi, pegawai pemerintah, atau yang lain yang bertujuan menggunakan kekuatan publik untuk mempengaruhi kehidupan warga masyarakat, adapun keputusan ini dibuat oleh anggota legislatif, Presiden, Gubernur, administrator serta *pressure groups*, yang dimunculkan pada level ini adalah sebuah kebijakan terapan. 2). pada tingkat kedua, adanya *output* kebijakan. Pilihan kebijakan yang sedang diterapkan pada tingkat ini membuat pemerintah melakukan pengaturan, menganggarkan, membentuk personil dan membuat regulasi dalam bentuk program yang akan mempengaruhi kehidupan masyarakat; 3) pada tingkat ketiga, adanya dampak kebijakan yang merupakan efek pilihan kebijakan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Lebih lanjut menurut Peter (1984 : 58) dalam penerapannya kebijakan publik tersebut memiliki berbagai instrumen kebijakan yaitu;

1) Hukum; 2) Pelayanan/Jasa; 3) Dana; 4) Pajak; dan 5) Persuasi yang digunakan bila instrumen lain gagal mempengaruhi masyarakat.

Kebijakan publik menurut Dye, (1978 : 26) didefinisikan sebagai *whatever governments choose to do or not to do* (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan), selanjutnya Dye (dalam Islamy, 1994 : 35) menyatakan bila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, maka harus ada tujuan (objektifnya), dan kebijakan publik itu harus meliputi semua tindakan pemerintah, jadi bukan hanya perwujudan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintahan saja.

Sesuatu yang dilakukan pemerintah dengan tujuan tertentu juga merupakan kebijakan publik, hal ini disebabkan karena sesuatu yang tidak dilakukan pemerintah akan memiliki dampak yang sama besar dengan sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah, hal yang dilakukan pemerintah tersebut dapat digolongkan menjadi 4 sifat yaitu *organisasional, regulatif, diskriminatif dan ekstraktif*. Selanjutnya oleh W. Dunn (dalam Wibawa, 1994 : 50) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian pilihan tindakan pemerintah (termasuk pilihan untuk tidak bertindak) guna menjawab tantangan yang menyangkut kehidupan masyarakat.

Menurut James E Anderson (dalam Islamy, 1994 : 45) kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah, implikasi dari pengeritan kebijakan publik ini adalah : 1). Bahwa kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan; 2). Bahwa kebijakan tersebut berisi tindakan-

tindakan pejabat pemerintah; 3). Bahwa kebijakan itu merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang masih dimaksudkan pemerintah untuk dilakukan; 4) Bahwa kebijakan publik itu bisa bersifat positif dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu; dan 5) Bahwa kebijakan pemerintah setidaknya-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat memaksa (*otoritarif*).

Sejalan dengan hal tersebut David Easton (dalam Dye, 1978 : 213) mendefinisikan arti kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa dan syah kepada seluruh anggota masyarakat, sehingga hanya pemerintah saja yang syah dapat melakukan sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu tersebut merupakan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat. Menurut Dunn (1994 : 123) kebijakan publik merupakan rangkaian pilihan yang kurang lebih saling berhubungan (termasuk keputusan-keputusan untuk bertindak) yang dibuat oleh badan dan pejabat pemerintah, yang kemudian diformulasikan di bidang-bidang isu kebijakan.

Menyimpulkan beragam pengertian mengenai kebijakan publik di atas Islamy (1994 : 88) berpendapat bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat, implikasi pengertian tersebut adalah : 1). Kebijakan publik itu bentuk perdananya

adalah penetapan tindakan-tindakan pemerintah; 2). Kebijakan publik itu tidak cukup hanya dinyatakan tapi juga dilaksanakan dalam bentuk nyata; 3). Setiap kebijakan publik dilandasi dengan maksud dan tujuan tertentu; 4). Kebijakan publik pada hakekatnya ditujukan untuk kepentingan seluruh masyarakat.

13. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep tentang kualitas itu sendiri oleh Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 : 51) diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan berbeda halnya dengan Ibrahim (1997 : 1) yang mendefinisikan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan *internal* dan *external*, secara *eksplisit* dan *implisit*.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu kegiatan evaluasi (penilaian). Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif.

Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan, kegagalan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah.

Menurut Pareek (1984 : 143) bahwa organisasi memperhatikan kebijakan promosinya. Jika promosi dirasakan hanya atas dasar pertimbangan pribadi dan bukan atas dasar kecakapan, kemungkinan untuk memikul tanggung jawab yang lebih tinggi, kebajikan, maka suasana umum dalam organisasi akan mengurangi motivasi kerja. Dalam suasana seperti itu, motivasi untuk bekerja secara baik-baik terbilang rendah, dan orang-orang hanya akan berusaha memenuhi kriteria dasar untuk mendapatkan promosi.

Disisi lain Triguno (1999 : 76) mendefinisikan kualitas sebagai berikut.

Suatu standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Selanjutnya ia juga mengatakan bahwa berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Garvin (dalam Lovelock, 1994 : 1993) memahami perbedaan pengertian kualitas dari berbagai ahli, karena itu Garvin mengelompokkan pengertian kualitas tersebut dalam lima perspektif, dimana kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Kelima macam perspektif kualitas tersebut menurut Garvin adalah sebagai berikut.

- a. *Transcedental Approach*, yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
- b. *Product based approach*, yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur.
- c. *User based approach*, yang memandang bahwa kualitas tergantung kepada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

- d. *Manufacturing based approach*, yang memandang bahwa kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*comformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations driven*.
- e. *Value based approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*".

Berdasarkan uraian di atas, Garvin (1994 : 1997) menyimpulkan bahwa pada hakekatnya kualitas akan mengacu pada kriteria sebagai berikut : a). Kondisi produk/jasa, b). Strategi dasar yang menghasilkan jasa, c). Karakteristik produk, d). Keistimewaan produk yang bebas dari kekurangan dan kerusakan. e). Standard yang harus dicapai.

Kelima kriteria tersebut pada akhirnya diarahkan untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat. Dalam hal ini kualitas suatu produk atau jasa hanya dapat ditentukan oleh pelanggan sendiri, karena merekalah yang merasakan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi baik bisnis maupun publik. Oleh karena itu kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*Customer Focused Quality*).

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1999 : 78) pelayanan yang terbaik, yaitu "melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu".

Sedangkan Gazpersz (1997 : 4) membedakan pengertian kualitas dalam dua pengertian, yaitu.

Definisi konvensional dan definisi strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam

penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Mengacu kepada kedua definisi tersebut, sehingga menurut Gaspersz (1997 : 5) bahwa.

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan aktraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas. Berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*) (Gazperzs, 1997 : 12).

15. Manfaat Kualitas Pelayanan.

Mengingat arti pentingnya kualitas pelayanan, banyak para pakar yang berpendapat bahwa manfaat yang dapat diraih dari menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan jauh lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan untuk meraihnya atau biaya akibat dari kualitas pelayanan yang buruk, bahkan kualitas pelayanan yang unggul saat ini, dipandang sebagai sarana untuk meraih keunggulan dalam persaingan. Sejalan dengan hal tersebut, Tjiptono (1996 : 54) mengemukakan bahwa :

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Lebih lanjut Tjiptono (1996 : 79) mengemukakan manfaat kualitas jasa atau pelayanan yang unggul, yaitu : a). Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis. b). Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang. c). Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan. d). Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. e). Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Rasyid (1997 : 3-4), mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leaders*). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Dengan demikian melalui pelayanan yang baik selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. mengingat akan semakin pentingnya kualitas pelayanan, untuk itu organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis-jenis pelayanan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut LAN-RI (1990 : 35) bahwa.

Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dari sistem kemampuan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan dan kewajiban masyarakat.

Sejalan dengan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Kristiadi (1994 : 135) menyatakan bahwa "profesionalisme aparatur mutlak diperlukan seiring dengan pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaannya". Lebih lanjut Albrecht dan Zemke (dalam Simbolon, 1998 : 9) menyebutkan ciri pelayanan organisasi publik, yaitu harus memiliki : (a) susunan strategi pelayanan yang baik; (b) orang-orang dilevel operasional yang memiliki orientasi yang tinggi kepada pelanggan; (c) sistem yang tidak menyulitkan para pelanggannya.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat, faktor manusia dan sistem merupakan faktor yang sangat menentukan. Hal ini dinyatakan oleh Thoha (1995 : 181) bahwa "Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung kepada *individual actors* dan sistem yang dipakai".

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi kearah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

16. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Klasifikasi Lapangan Usaha Indonesia (KLUI) (dalam Hidayat dan Sucherly, 1986 : 86) sebagai berikut.

Sektor pemerintah termasuk dalam sektor jasa". Pengalaman melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa atau pelayanan menunjukkan adanya kesulitan, terutama dalam mengukur produk jasa yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan keluaran sektor pemerintah yang berupa jasa pelayanan terhadap masyarakat banyak jenis atau ragamnya, sehingga sulit dikuantifikasikan serta dinilai dengan harga.

Demikian pula dengan penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan akta catatan sipil, umumnya lebih kompleks dan sulit dilakukan, dibandingkan dengan

menilai kualitas produk barang. Namun meskipun begitu bukan berarti kualitas jasa tersebut tidak dapat diukur. Saat ini kriteria-kriteria pokok penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan secara umum telah banyak diteliti dan diungkapkan oleh lembaga penelitian maupun oleh banyak pakar.

Berkaitan dengan itu, dalam **LAN-RI** No. 8 (1992 : 3) dikemukakan bahwa pelayanan yang baik kepada masyarakat ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu :

1. Adanya *sense of public service*, yaitu kesadaran (untuk memberikan layanan) umum atau publik, yang dilandasi oleh rasa pengabdian yang mendalam.
2. Kemampuan dan keterampilan manajerial.

Selanjutnya Zeithami (1990 : 24) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu.

- a). Bukti langsung (*tangibles*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b). Keandalan (*reliability*) : yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c). Daya tanggap (*responsiveness*) : yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d). Jaminan (*assurance*) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan.
- e). Empati : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Pendapat lainnya tentang kriteria atau dimensi kualitas pelayanan, dikemukakan oleh Gronross (dalam Tjiptono, 1996 : 73) yang meliputi tiga kriteria pokok, yaitu *outcome-related*, *proces-related*, dan *image-related*. Ketiga kriteria tersebut selanjutnya dijabarkan dalam enam unsur sebagai berikut.

1. *Professionalism and Skill* : penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitudes and Behavior* : karyawan perusahaan menaruh perhatian dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
3. *Accessibility and Flexibility* : penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa, sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah.
4. *Reliability and Trustworthiness* : kepercayaan pelanggan terhadap segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
5. *Recovery* : segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat, bila ada kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan.
6. *Reputation and Credibility* : operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Berdasarkan komponen-komponen di atas, dapat disimpulkan bahwa *output* jasa dan cara penyampaian merupakan aspek-aspek yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur kualitas jasa. Pengukuran terhadap kualitas jasa berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan.

17. Pengukuran Kualitas Layanan Publik

Pada hakekatnya manfaat yang dapat diraih dari menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan jauh lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan untuk meraihnya atau biaya akibat dari kualitas pelayanan yang buruk. Bahkan kualitas pelayanan yang unggul saat ini, dipandang sebagai sarana untuk meraih keunggulan dalam persaingan, seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996 : 54) yaitu : Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan,

selanjutnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan

Lebih lanjut Tjiptono (1996 : 79) mengemukakan manfaat kualitas jasa atau pelayanan yang unggul, yaitu: 1). Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis; 2). Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang; 3). Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan; 4). Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan; 5). Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Rasyid (1997 : 3-4), mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil, yaitu, secara langsung dapat merangsang lahirnya respek atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leaders*). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Dengan demikian melalui pelayanan yang baik selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. mengingat akan semakin pentingnya kualitas pelayanan, untuk itu organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis-jenis pelayanan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut LAN-RI (1990 : 35) bahwa. Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dari sistem kemampuan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta

memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan dan kewajiban masyarakat.

Sejalan dengan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Albrecht dan Zemke (dalam Simbolon, 1998 : 9) menyebutkan ciri pelayanan organisasi publik, yaitu harus memiliki yaitu : (1) susunan strategi pelayanan yang baik. (2) orang-orang dilevel operasional yang memiliki orientasi yang tinggi kepada pelanggan. (3) sistem yang tidak menyulitkan para pelanggannya.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat, faktor manusia dan sistem merupakan faktor yang sangat menentukan. Hal ini dinyatakan oleh Thoha (1995 : 181) bahwa "Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung kepada *individual actors* dan sistem yang dipakai". Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi kearah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

Untuk mengetahui ukuran yang dipertimbangkan publik dalam menilai kualitas pelayanan, Domingo (dalam Triguno 1999 : 77) mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan dan lingkungan. Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah.

Tjiptono (1996 : 58) menyebutkan bahwa kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan masyarakat, dan akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada kostitusi tersebut. Unsur-unsur pokok dalam pelayanan yang baik yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dengan struktur tertentu. Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) menambahkan bahwa efektifitas pelayanan publik, tingkat keunggulannya dinilai dari persepsi publik terhadap kualitas layanan, bukan hanya dari nilai standar yang dibentuk institusi. Lebih jauh, dalam konteks mutu pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di Indonesia, sebagaimana diatur dalam Inpres Nomor 1 Tahun 1995, disebutkan sebagai berikut.

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab melayani, rincian biaya/tariff dan tatacara pembayaran, jadwal pelayanan, hak dan kewajiban pelayanan dan pelayan, pejabat yang menerima keluhan.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan dalam arti bahwa semua proses pelayanan wajib diinformasikan kepada masyarakat.
5. Efisien, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan harus dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar.
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan harus terdistribusi secara merata.
8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam pemberian layanan publik, terdapat berbagai faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Thoha (1995 : 181) menekankan pada faktor manusia (*individual factor*) dan sistem yang dipakai dalam mekanisme pelayanan. Sementara itu Kaho (1997 : 75) mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja aparat yaitu : (1) faktor finansial, (2) faktor individu, (3) faktor kewenangan dan (4) faktor pendukung (misalnya infrastruktur).

18. Pengertian Pegawai Negeri

Istilah pegawai negeri sering diidentikkan dengan mereka yang bekerja di instansi-instansi pemerintah umumnya, seperti pada kantor kelurahan, kantor kecamatan, di sekretariat Bupati serta pada dinas-dinas yang dibentuk daerah. Kenyataannya bahwa TNI dan Polri masuk juga dalam jajaran pegawai negeri. Dalam Undang-Undang Kepegawaian Nomor 43 tahun 1999 tentang Perubahan UU Nomor 8 Tahun 1974, dikemukakan pengertian pegawai negeri sebagai berikut. Pegawai negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian tersebut menggambarkan bahwa setiap warga negara Republik Indonesia yang disertai tugas-tugas dalam suatu jabatan negeri adalah pegawai negeri. Pegawai negeri tersebut merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila

dan UUD 1945. Dalam penelitian ini yang dimaksud pegawai negeri adalah pegawai negeri sipil yang bertugas di Kantor Kecamatan Gu Kabupaten Buton. Berdasarkan pasal 2 undang-undang tersebut, dikemukakan pula mengenai pembagian pegawai negeri, yaitu.

(1) Pegawai Negeri terdiri dari :

- a. Pegawai Negeri Sipil
- b. Anggota Tentara Nasional Indonesia
- c. Anggota Kepolisian Negara Indonesia.

(2) Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, terdiri dari

- a. Pegawai Negeri Sipil Pusat, dan
- b. Pegawai Negeri Sipil Daerah.

19. Pemerintah Kecamatan

Pembaharuan pemerintahan di Indonesia dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan berlaku secara efektif sejak 1 Januari 2001. Dengan dilaksanakannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 ini, maka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tidak berlaku lagi. Era ini lebih populer dengan istilah era otonomi daerah, dimana titik berat otonomi daerah pada daerah kabupaten/kota. Kalau dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Pemerintah daerah itu adalah Kepala Daerah dan DPRD, maka dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah dengan Perangkat Daerah. Demikian pula dengan kecamatan mengalami perubahan, sebelumnya merupakan perangkat wilayah, dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota.

C. Kerangka Berpikir

Dalam banyak literatur, dipercaya bahwa berbagai pelayanan publik banyak ditentukan oleh kinerja karyawan atau pegawai pada unit organisasi. Kegiatan untuk meningkatkan kinerja pegawai akan lebih efisien jika dilepaskan pada karyawan atau pegawai, pimpinan organisasi dan pemilik organisasi akan tetap mengontrol dan menerima laporan pada waktu berkala yang telah ditentukan. Mekanisme tersebut organisasi akan mampu merubah berbagai sumber daya manusia dari satu sektor ke sektor lain sesuai dengan keadaan organisasi, baik dalam organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Salah satu kebijakan otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan otonomi yang sangat luas kepada kabupaten dan kota. Kebijakan ini dalam rangka mengembalikan kepercayaan masyarakat di daerah, memberikan peluang pendidikan politik dalam rangka peningkatan kualitas demokrasi di daerah, percepatan pembangunan daerah, dan pada akhirnya diharapkan pula penciptaan cara berpemerintahan yang baik (*good governance*).

Kesiapan aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan kemampuan suatu daerah dalam menyelenggarakan urusan rumah tangganya dengan baik. Karena pelaksanaan pemerintahan sangat tergantung pada manusia sebagai pelaksananya. Begitu juga dengan Pemerintah Kecamatan Gu, dalam pelaksanaannya sangat tergantung pada pegawainya. Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya yang tersedia, akan

tetapi banyak ditentukan oleh kualitas Sumber Daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan orang-orang bersangkutan.

Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara subyektif.

Pelayanan kepada masyarakat mengandung sejumlah nilai tertentu adalah kinerja aparatur yang memberikan cirikhas tersendiri kepada pekerjaan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian kinerja pelayanan publik amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui penilaian kinerja pelayanan, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara subyektif.

Pertanggung jawaban pemerintahan, dapat di konstruksikan pengertian kinerja pemerintahan, yaitu. Pentingnya penilaian kinerja pelayanan publik juga dapat dilihat dari kacamata pendidikan dan pengembangan pegawai. Artinya, suatu organisasi menggunakan penilaian kinerja sebagai alat untuk menentukan apakah pegawai tertentu membutuhkan suatu keterampilan (*skill*) baru atau tidak ? apakah keterampilan yang dimiliki masih mengikuti perkembangan organisasi yang ada ? apakah organisasi secara keseluruhan membutuhkan keterampilan baru agar dapat eksis dalam kompetisi. Dari sudut *accountability* kinerja pelayanan adalah

pelaksanaan tugas/perintah (*task accomplishment*), dari segi obligation kinerja adalah kewajiban untuk menepati janji (penepatan janji) dan dari segi *cause*, kinerja adalah proses tindakan (prakarsa) yang diambil menurut keputusan batin berdasarkan pilihan bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dengan kesiapan memikul segala resiko (konsekuensi)nya.

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan telah terjadi pergeseran dari paradigma *rule government* menjadi *good governance*. Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik (*public service*) menurut paradigma *rule government* senantiasa lebih menyandarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berbeda dengan paradigma *good governance*, dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pemerintahan (*government*) atau negara (*state*) saja, tapi harus melibatkan seluruh element, baik di dalam intern birokrasi maupun di luar birokrasi publik (masyarakat).

Ketidakmampuan birokrasi publik dalam mempertanggung jawabkan sikap, prilaku dan kebijakannya kepada publik baik dilihat dari perspektif tanggung jawab subyektif (*responsible*), tanggung jawab obyektif (*accountable*) dan responsivitas (*responsiveness*) menjadikan tidak saja kinerja penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik menjadi jelek, tetapi juga masyarakat (publik) menjadi tidak puas atas layanan yang diberikan dan akibat lebih lanjut masyarakat menjadi tidak percaya lagi kepada pemerintahnya.

Keberhasilan sebuah kebijakan juga ditentukan oleh dukungan dan partisipasi dari masyarakat, sehingga dengan suka rela melaksanakan suatu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Wahab (2001 : 141), selanjutnya mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi anggota masyarakat dalam pelaksanaan suatu kebijakan adalah :

Pertama, Faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat melaksanakan suatu kebijakan publik; (1) respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan pemerintah; (2) adanya kesadaran untuk menerima kebijakan; (3) adanya keyakinan suatu kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional dan dibuat oleh pejabat pemerintah yang berwenang untuk itu serta melalui prosedur yang benar; (4) adanya kepentingan pribadi; (5) adanya kekuatan hukuman-hukuman tertentu bila tidak dilaksanakan kewajiban; (6) masalah waktu. Kedua, Faktor-faktor masyarakat tidak melaksanakan kebijakan : (1) kebijakan yang bertentangan dengan sistem nilai masyarakat; (2) adanya konsep ketidak patuhan selektif terhadap hukum; (3) keanggotaan seseorang dalam suatu perkumpulan atau kelompok; (4) keinginan untuk mencari untung yang cepat; (5) adanya ketidak pastian hukum.

Dari berbagai faktor itu, jelas sekali bahwa banyak faktor yang mempengaruhi dalam implementasi kebijaksanaan publik. Hal ini berkait pula dengan efektifnya suatu kebijakan, sebagaimana dikemukakan oleh Islamy (2000 : 107) bahwa :

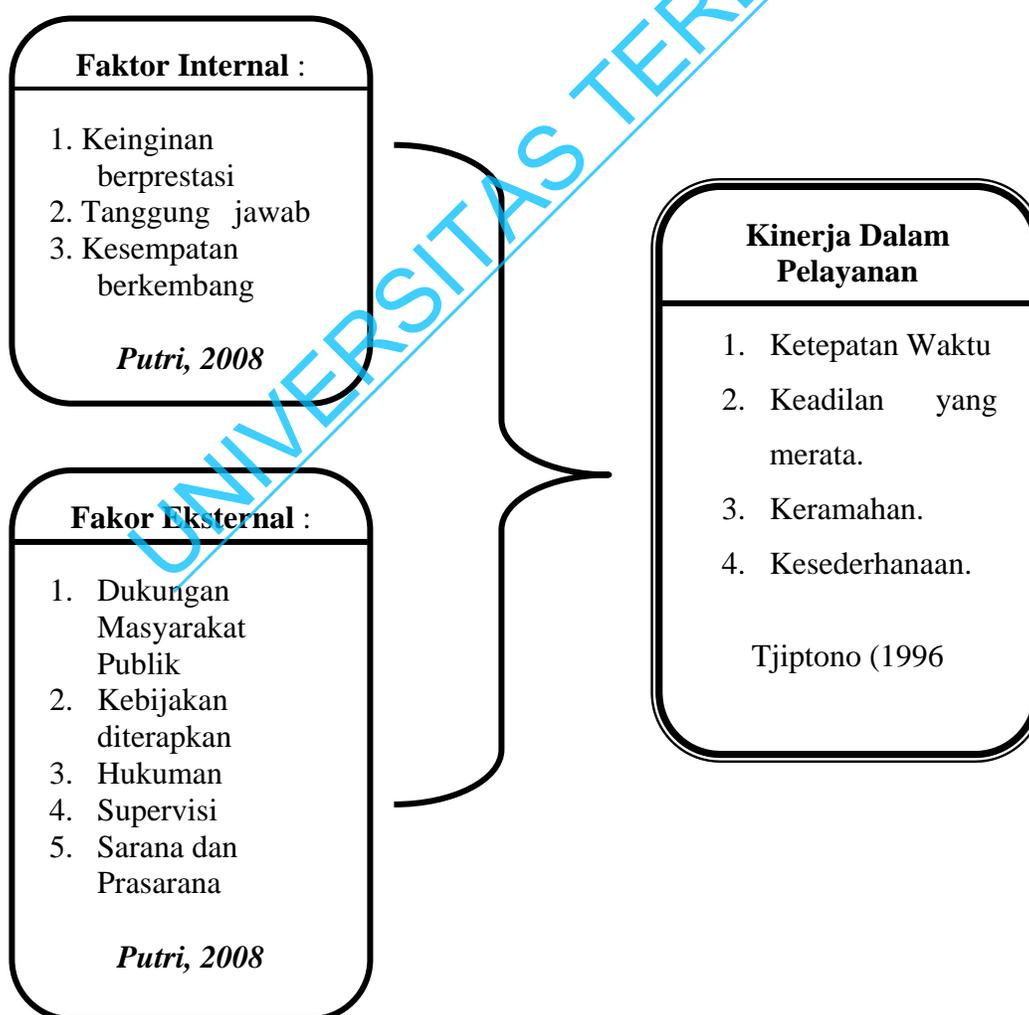
Suatu kebijaksanaan negara akan menjadi efektif bila dilaksanakan dan mempunyai dampak positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia yang menjadi anggota masyarakat itu beresesuaian dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau negara. Dengan demikian kalau mereka tidak bertindak/berbuat sesuai dengan keinginan pemerintah/negara itu, maka kebijaksanaan negara menjadi tidak efektif.

Memasuki era globalisasi, banyak hal yang harus dipersiapkan oleh suatu organisasi. Antar lain, harus siap dan mampu untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Organisasi dituntut untuk dapat menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan lebih cepat dan tepat serta dengan biaya seminimal mungkin. Oleh karena itu, bagi organisasi yang mempunyai prosedur kerja dan tata kerja yang baku,

berbelit-belit, serta jalur hierarki dan rentang kendali yang terlalu panjang, tidak akan mampu bersaing dan tidak dapat menyelesaikan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien. Hal itu menunjukkan bahwa organisasi yang demikian masih bersifat birokratis, sehingga membuat pekerjaan menjadi lamban, tidak efisien dan memakan waktu serta biaya tinggi.

Secara keseluruhan, kerangka pemikiran di atas dapat diilustrasikan dalam gambar sebagai berikut:

Gambar : 2. 1 (Model Kerangka Pikir)



D. Definisi Konsep dan Operasional

1. Kinerja pegawai adalah kemampuan kerja atau cara untuk menghasilkan sesuatu atau pelaksanaan suatu pekerjaan. Kinerja merupakan suatu kenyataan yang telah terjadi atau hasil dari sesuatu pekerjaan. Kinerja juga bisa berarti kecakapan, bakat, kemampuan untuk melakukan sesuatu untuk mencapai hasil yang diinginkan.
2. Faktor Internal, didefinisikan sebagai faktor yang mengacu pada hubungan antara individu pegawai dengan aktivitas di dalam kewajiban kerjanya yang mencakup pemberian dorongan pencapaian prestasi kerja, tanggung jawab, dan kemungkinan berkembang dalam pekerjaan.
3. Faktor Eksternal, didefinisikan sebagai faktor yang mengacu pada hubungan antara individu pegawai dengan pihak luar dan dukungan, yang mencakup dukungan masyarakat, kebijakan yang diterapkan dan sarana dan prasarana.
4. Kebijakan dan Peraturan adalah aturan yang diterapkan pemerintah Kecamatan Gu bagi pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Gu Kabupaten Buton
5. Sarana dan Prasarana Fisik adalah Ketersediaan Sarana prasarana fisik yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Gu yang terdiri dari barang bergerak dan barang tidak bergerak.
6. Pelayanan Publik adalah salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Gu kepada masyarakat sehingga dalam organisasi pemerintah kecamatan adalah rakyat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah.

7. Ketepatan Waktu adalah pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan yang merata, adalah cakupan/jangkauan pelayanan harus terdistribusi secara merata.
9. Keramahan adalah bahwa semua proses pelayanan dilakukan dengan senyum kepada masyarakat.
10. Kesederhanaan adalah prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.

Desain penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini yaitu penelitian deskriptif, kualitatif karena penulis ingin menggambarkan dan menganalisis sesuai dengan kenyataan, keadaan obyek yang diteliti pada saat penelitian dilakukan berdasarkan pada fakta-fakta yang ada di lapangan. Menurut Arikunto (1993 : 208) mengemukakan bahwa “Penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis”.

Menurut Nazir (1988 : 63), mengenai pengertian dan tujuan penelitian deskriptif adalah sebagai berikut.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok suatu manusia, suatu obyek, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode deskriptif ini bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis dan faktual serta akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Selanjutnya dinyatakan bahwa “Desain penelitian deskriptif mengadakan deskripsi untuk memberi gambaran yang lebih jelas tentang situasi-situasi sosial. Kebanyakan penelitian sosial bersifat deskriptif” (Nasution, 2001 : 24).

Sedangkan Mochtar (2000 : 126) menyatakan bahwa desain atau metode deskriptif adalah peneliti ingin mendapatkan gambaran atau penjelasan (*description*)

secara tepat tentang situasi, gejala, fenomena, karakteristik, baik dari individu atau kelompok tertentu yang ditelitinya sebagaimana adanya.

Hal ini berarti bahwa penelitian yang menggunakan desain deskriptif semata-mata hanya akan melukiskan/menggambarkan fenomena yang disoroti dalam penelitian sebagaimana adanya. Demikian pula halnya dengan penelitian ini, yang akan menguraikan berbagai hal berkaitan dengan kinerja pegawai pemerintah kecamatan terhadap pelayanan publik.

B. Informan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan publik Kecamatan Gu, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik, untuk itu yang dijadikan informen inti dalam penelitian ini adalah masyarakat sebanyak 5 orang yang terdiri dari tokoh masyarakat dan masyarakat, untuk mendalami penelitian ini peneliti menggunakan informen pendukung adalah : 1).Camat, 2). Sekretaris Camat, 3). Kepala Seksi, sebanyak 3 orang,

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiono (1997 : 84), adalah “Suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan kata lain instrumen merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengambil dan mengumpulkan data atau informasi. Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa informasi dari informan secara langsung. Data primer diperoleh dari informen dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi tentang kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton.

D. Prosedur Pengumpulan Data.

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang valid dan akurat yang dapat dan bisa dipertanggungjawabkan, sebagai bahan untuk pembahasan dan pemecahan. Untuk memperoleh data yang obyektif dan lengkap dilapangan maka beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara. Dengan menggunakan pedoman wawancara yaitu penulis berkomunikasi langsung dengan orang-orang yang melaksanakan kegiatan yang menjadi obyek penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan informen. Dengan maksud untuk memperoleh informasi tentang permasalahan yang sedang diteliti sehingga dapat diketahui pelaksanaan tugas dan fungsi dari kinerja pegawai kecamatan terhadap pelayanan Publik.

E. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis yang dimulai dengan fakta- fakta yang diperoleh di lapangan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dengan menggunakan wawancara, kemudian diambil suatu kesimpulan.

Analisa data dilakukan sepanjang penelitian untuk pengembangan suatu teori berdasarkan data yang diperoleh. Nasution (1988 : 35), menyatakan sebagai berikut. Analisis dilakukan sepanjang penelitian dan dilakukan secara terus menerus dari awal sampai akhir penelitian. Pengamatan tidak mungkin tanpa analisis dan tafsiran untuk mengetahui apa maknanya.

Analisa data secara kualitatif ini sangat bermanfaat dalam mengatasi kekeliruan atau kesalahan data yang telah dikumpulkan maupun dari hasil penafsirannya. Karena data-data penelitian tersebut dapat dianalisis berdasarkan kalimat-kalimat dan bukan angka-angka.

Pengolahan data merupakan tindak lanjut dari kegiatan pengumpulan data termasuk didalamnya proses menganalisis data. Proses pengolahan dan analisis data ini dimaksudkan untuk menggambarkan permasalahan sesuai dengan sasaran dan tujuan penelitian serta akan diperoleh gambaran yang sejelas-jelasnya sebagai laporan penelitian sekaligus untuk menentukan kesimpulan-kesimpulan yang relevan dengan masalah penelitian.

Pendekatan deskriptif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Penekanannya pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif.

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Kantor Kecamatan Gu Kabupaten Buton. Alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut adalah : (1) Organisasi Kecamatan Gu Kabupaten Buton merupakan satuan kerja perangkat daerah yang vital sehingga membutuhkan pegawai yang memiliki kinerja tinggi; (2) belum ada penelitian mengenai topik tersebut; dan (3) peneliti memahami kondisi Kecamatan Gu Kabupaten Buton sehingga memberikan kemudahan peneliti untuk melakukan penelitian.

Dalam penelitian ini tentunya peneliti mengatur jadwal penelitian agar penelitian tersebut terarah dan tertata dengan rapi. Adapun rancangan jadwal penelitian, sebagai berikut :

Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	TAHUN 2011						
		April	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt
1	Pengajuan Judul							
2	Penyusunan & Pengajuan Proposal							
3	Penelitian & Pengumpulan Data							
4	Penyusunan TAPM							
5	Pengesahan / Ujian Sidang TAPM							
6	TAPM / wisuda							

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Administrasi Pemerintahan

Wilayah Kecamatan Gu secara administrasi berada dalam daerah Kabupaten Buton. Jarak antara Pusat Pemerintahan Kecamatan Gu dengan Ibukota Kabupaten Buton sekitar 71 km, sedangkan jaraknya dengan Ibukota Propinsi Sulawesi Tenggara, sekitar 241 km.

Masing-masing wilayah Kecamatan dibagi lagi menjadi 10 Desa/Kelurahan yang terdiri dari 18 Lingkungan Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT). Dan terdiri dari 25 Dusun. Prasarana penunjang pemerintahan seperti Kantor Desa/Lurah dan Balai Desa, serta untuk prasarana berupa Sanggar PKK, telah tersedia untuk tiap-tiap Desa/Kelurahan.

Status tingkat perkembangan Desa/Kelurahan sejak Tahun 2004 sampai tahun 2008 masih berada pada tahapan desa/kelurahan swadaya dan swakarya. Sehingga jumlah Desa / Kelurahan swadaya menjadi 8 Desa/Kelurahan dan Desa / Kelurahan Swakarya menjadi 2 Desa/Kelurahan.

Batas-batas wilayah Kecamatan Gu adalah:

Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Muna,

Sebelah selatan berbatasan dengan Selat Buton,

Sebelah timur berbatasan Selat Buton, dan

Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Lakudo.

2. Tata Laksana Pemerintahan

Pemerintah Kecamatan Gu adalah Satuan Perangkat Daerah Kabupaten Buton sesuai dengan Pasal 66 UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Kepala Kecamatan disebut Camat.

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan Gu ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 20 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buton.

Camat merupakan pejabat struktural eselon III a, kemudian pejabat struktural dibawahnya seperti Sekretaris Kecamatan setingkat eselon III b, Kasi Pemerintahan, Kasi Trantib, Kasi Ekobang, Kasi Kessos dan Kasi Pelayanan Umum eselon IV a. Selain pejabat struktural tersebut, pada Kantor Camat Gu ditempatkan pula pejabat fungsional (non eselon) seperti Mantri Tani dan Mantri Statistik Kecamatan.

Pejabat struktural pada Pemerintah Kecamatan Gu seperti tercantum dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.1
Pejabat Struktural Pemerintah Kecamatan Gu

No	Nama Jabatan	Eselon	Nama Pejabat	Pangkat
1.	Camat	III.a	Drs. Muhamad Isa. S	IV/a
2.	Sekcam	III.b	Gafaruddin	III/d
3.	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum	IV.a	Amir, S.Pd	III/c
4.	Kasi Trantib	IV.a	Muhammad Saleh, SH	III/b
5.	Kasi Pembangunan	IV.a	La Abo	III/b
6.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesra	IV.a	Siti Nur	III/b
7.	Sub Bagian dan Kepegawaian	IV.a	Sukiman, AMD	III/b
8.	Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	IV.a	La Iyamu	III/b

Sumber : Profil Kecamatan Gu

Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas, pejabat struktural Pemerintah Kecamatan Gu didukung oleh 5 staf atau Pelaksana. Melihat jumlah tenaga staf atau pelaksana yang tersedia, maka dirasa masih kurang memadai dan perlu diberikan tambahan. Karena idealnya seorang Kepala minimal membawahi dua orang staf atau pelaksana. Hal ini sangat berpengaruh dalam penyelesaian tugas dan pelayanan publik.

Sesuai dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Kecamatan merupakan perangkat daerah. Camat bukan lagi sebagai Kepala Wilayah. Dalam melaksanakan tugasnya, Camat Gu menerima pelimpahan sebagian kewenangan Bupati Buton. Berdasarkan Keputusan Bupati Buton Nomor 22 Tahun 2001, Bupati Buton melimpahkan sebagian kewenangannya kepada Camat di bidang pemerintahan dan pembangunan, serta kemasyarakatan.

Apabila dalam pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan Bupati kepada Camat itu ada bidang tertentu yang tidak dapat dilaksanakan atau tidak mampu dilaksanakan oleh Kecamatan, maka Kecamatan dapat melaksanakannya melalui kerjasama dengan Kecamatan lainnya.

Jika melalui kerjasama antar Kecamatan itu ternyata tidak dapat atau tidak mampu dilaksanakan, maka kewenangan tersebut diserahkan kembali kepada Bupati sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun Kecamatan dapat meminta kembali kewenangan yang sudah diserahkan kepada Bupati, apabila telah dipandang mampu untuk melaksanakan sendiri.

Kewenangan Kecamatan tersebut di atas dapat bertambah searah dengan penambahan kewenangan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten dengan Keputusan Bupati. Untuk keterangan tersebut diperkuat dengan informasi yang penulis peroleh melalui wawancara dengan informen sebagai berikut :

Bentuk pemerintahan Kecamatan Gu sebelum diatur secara Nasional dengan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, bahwa berdasarkan Buku Sejarah dan Adat Fiy Darul Butuni (Buton III) terbitan Proyek Pengembangan Media Kebudayaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta tahun 1977, dimana Buton pada tahun 1913 dibagi menjadi 19 wilayah distrik Gu,

yang dikepalai seorang Kepala Distrik yang bernama LA ODE IDO yang digaji oleh Pemerintah Belanda. Kemudian dengan keluarnya UU No. 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Tk. II di Sulawesi, termasuk Sulawesi Tenggara yang terbagi dalam 4 (empat) kewedanaan yaitu : 1. LAIWOI (Kendari sekarang) 2. KOLAKA 3. MUNA, dan 4. BUTON Kemudian pada tahun 1961 Struktur Pemerintahan Distrik berubah menjadi Kecamatan dan pada saat itulah Distrik Gu berubah menjadi Kecamatan Gu dan tercatat Camat pertama Kecamatan Gu bernama LA ZAMANI. Seiring dengan tuntutan Reformasi, maka pemerintah mengeluarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, dimana pemerintah pusat memberikan sebagian kekuasaannya kepada daerah dengan harapan agar pemerintah daerah bersama masyarakatnya ikut berpartisipasi dan bertanggung jawab terhadap daerahnya. (Wawancara dengan Camat Gu, Tanggal 15 Mei 2010)

Lebih lanjut informen penelitian menyampaikan sebagai berikut :

Yang dijadikan landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan pada masa itu, dan sekarang : Acuan masa lalu UU No. 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah–Daerah TK. II di Sulawesi sedngankan acuan masa sekarang UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Keputusan Bupati Buton No. 1349 Tahun 2004 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan. (Wawancara dengan Camat Gu, Tanggal 15 Mei 2010)

Hal senada disampaikan informen penelitian berikut ini :

Bentuk Pemerintah Kecamatan Gu sebelum diatur dengan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, bahwa Kecamatan Gu pada tahun 1913 berbentuk Distrik, kemudian pada tahun 1961 Struktur pemerintahan Distrik berubah menjadi Kecamatan dan pada Saat itulah Distrik Gu berubah menjadi Kecamatan Gu. Seiring dengan perkembangan zaman maka keluarlah UU No. 5 Tahun 1974 tentang Pemerintah Daerah, dimana kecamatan statusnya ditingkatkan menjadi perangkat wilayah. Namun seiring dengan tuntutan reformasi, maka pemerintah mengeluarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dengan adanya UU No. 32 Tahun 2004 maka Kecamatan yang tadinya sebagai perangkat wilayah berubah menjadi perangkat Daerah. Artinya kecamatan hanya melaksanakan sebagian tugas – tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang diberikan oleh Bupati Buton. (Wawancara dengan Sekretaris Camat Gu, Tanggal 15 Mei 2010)

Berdasarkan jawaban hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai pemerintah Kecamatan Gu diperoleh data bahwa bentuk pemerintahan Kecamatan Gu

telah lama terbentuk sebagai kecamatan yang berdiri sendiri dan sudah selayaknya memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Olehnya kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gu seharusnya memperlihatkan kualitas kinerja baik. Sebagai kecamatan yang telah terbentuk sejak Tahun 1961 yang memiliki keterbatasan pegawai yang berkompetensi sesuai bidang pemerintahan seharusnya memberikan pelayanan maksimal karena rendahnya kualitas yang dimiliki oleh setiap pegawai.

3. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi berdasarkan Peraturan Bupati Buton Nomor 33 Tahun 2008.

1. Kecamatan adalah Wilayah kerja Camat sebagai Satuan Perangkat Daerah dalam Wilayah Kabupaten Buton ;
2. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
3. Camat mempunyai tugas membantu Bupati dalam Penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan kehidupan Masyarakat dalam Wilayah Kecamatan.
4. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Camat mempunyai fungsi :
 - a. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Pemerintahan yang diserahkan oleh Pemerintahan Kabupaten ;
 - b. Pelayanan Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan ;
 - c. Pelaksanaan Koordinasi terhadap seluruh Unit Kerja di Kecamatan ;
 - d. Pelaksanaan urusan kesekretariatan ;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.
5. Susunan Organisasi Kecamatan terdiri atas :
 - a. Camat ;
 - b. Sekretaris ;

- c. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum ;
 - d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban ;
 - e. Seksi Pembangunan ;
 - f. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesra ;
 - g. Kelompok Jabatan Fungsional.
6. Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat
 7. Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, d, e dan f, dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris.
 8. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam melakukan pembinaan dan pengelolaan administrasi, memberikan pelayanan teknis administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh satuan kerja di lingkungan kantor kecamatan yang meliputi surat menyurat dan arsip, kepegawaian dan ketatalaksanaan, keuangan, umum dan perlengkapan, kehumasan dan protokol serta menyusun laporan atas penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan.
 9. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Sekretariat mempunyai fungsi :
 - a. Pelaksanaan urusan kesekretariatan yang meliputi urusan surat menyurat dan arsip, hukum, pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga, pendidikan dan pelatihan serta pelaksanaan urusan kehumasan dan protokol ;
 - b. Perumusan pelaksanaan urusan administrasi keuangan, perbendaharaan dan penyusunan anggaran ;
 - c. Pelaksanaan urusan kepegawaian dan tatalaksana ;
 - d. Pelaksanaan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat ;

- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.
10. Sekretariat terdiri atas :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ;
 - b. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan ;
 11. Bagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretariat.
 12. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas mengumpulkan bahan penyusunan pedoman petunjuk teknis, melaksanakan urusan kesekretariatan, surat menyurat dan arsip kepegawaian hukum dan tatalaksana, urusan kehumasan dan protokol serta pendidikan dan pelatihan.
 13. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas mengumpulkan bahan pedoman petunjuk teknis, penyusunan rencana dan program, pengelolaan administrasi keuangan, perbendaharaan dan penyusunan anggaran serta pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga.
 14. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat yang meliputi pemerintahan umum, kelurahan dan desa, melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan catatan sipil, pembinaan politik dalam negeri, pembinaan supermasi hukum dan administrasi pertanahan serta pelaksanaan urusan pelayanan umum.
 15. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum mempunyai fungsi :
 - a. Pelaksanaan penyusunan program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum, kelurahan dan desa ;
 - b. Pelaksanaan penyusunan program, pembinaan administrasi dan pelaporan perkembangan kependudukan dan catatan sipil serta inventarisasi kekayaan kecamatan dan kelurahan/ desa ;

- c. Pelaksanaan penyusunan program, pembinaan supermasi hukum dan adminstrasi pertanahan serta kekayaan, kebersihan, pertamanan dan sanitasi lingkungan ;
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.
16. Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat yang meliputi pelaksanaan dan pembinaan ketentraman dan ketertiban.
17. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Seksi Ketentrama dan Ketertiban mempunyai fungsi :
- a. Pelaksanaan penyusunan program dan pembinaan aparat ketertiban dan Polisi Pamong Praja ;
 - b. Pelaksanaan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta tertib perizinan ;
 - c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.
18. Seksi Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam mengumpulkan dan menyiapkan bahan petunjuk teknis perencanaan program, melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program pembangunan, melakukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas jalanya program pembangunan serta melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pembangunan dibidang perekonomian yang meliputi pembinaan produksi, distribusi dan lingkungan hidup.
19. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, Seksi Pembangunan mempunyai fungsi :
- a. Pelaksanaan rencana dan program serta pembinaan penyelenggaraan pembangunan ;
 - b. Pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan atas penyelenggaraan kegiatan pembangunan ;
 - c. Pembinaan perekonomian menyangkut produksi dan distribusi yang meliputi penyelenggaraan pembinaan perbankan, perkreditan rakyat,

- koperasi dan usaha kecil, perindustrian dan perdagangan, usaha informal, pertanian, peternakan, perkebunan, perikanan dan kehutanan serta peningkatan kelancaran distribusi hasil produksi ;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.
20. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesra mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam mengumpulkan dan menyiapkan bahan petunjuk teknis, melakukan penyusunan dan perencanaan program serta kegiatan pembinaan masyarakat dan kesra, mental spiritual dan kegiatan urusan kemasyarakatan dan kesra lainnya sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
21. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesra mempunyai fungsi :
- a. Pelaksanaan program dan pembinaan pelayanan masyarakat dan kesra yang meliputi bantuan sosial, pemberdayaan perempuan, KB dan kesehatan masyarakat ;
- b. Pelaksanaan penyusunan program dan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan dan kebudayaan serta kepemudaan dan olah raga ;
- c. Pelaksanaan penyusunan program dan pembinaan kegiatan masyarakat dan kesra lainnya ;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.
22. Kelompok Jabatan Fungsional
- a. Di lingkungan Kantor Kecamatan dapat dibentuk Kelompok Jabatan Fungsional sesuai kebutuhan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- b. Kelompok Jabatan Fungsional di lingkungan Kantor Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Kecamatan bidang Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan Kehidupan Kemasyarakatan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan diterapkan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

- d. Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinir oleh seorang Tenaga Fungsional Senior yang ditunjuk, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat
- e. Jenis tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan beban kerja sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- f. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

B. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gu

Seperti yang telah dijelaskan pada bagian terdahulu bahwa banyak harapan yang ditumpukan kepada pegawai Kecamatan Gu baik keinginan untuk menjadikan pemerintahan kecamatan yang bersih dan berwibawa, maupun mampu menyelenggarakan kegiatan pembangunan yang dengan mengembangkan seluruh potensi yang ada dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi warganya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menggapai semua harapan tersebut maka kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakatnya menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti, karena jika kinerja pegawai kecamatan tidak diupayakan peningkatannya secara dini, maka kecenderungan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang memenuhi harapan masyarakat akan mendatangkan permasalahan sendiri terutama jika dikaitkan dengan munculnya fenomena negatif yaitu krisis kepercayaan terhadap pemerintah yang berakibat menghambat penyelenggaraan pembangunan, pemerintahan dan pemasyarakatan.

Tuntutan peningkatan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme merupakan prioritas yang harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab. Oleh karena itu perlu kesiapan dan peningkatan

kemampuan aparaturn pemerintah sehingga penyelenggara pemerintahan bisa berjalan dengan tertib dan lancar. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Kecamatan adalah Perangkat Daerah kabupaten/kota. Sebagai perangkat daerah, pemerintah Kecamatan Gu tugasnya membantu Bupati Buton dalam menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di wilayahnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada kenyataannya, kemampuan staf pemerintah kecamatan masih belum optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menjalankan pemerintahan yang baik. Hal itu ditentukan oleh sarana dan prasarana yang ada, kuantitas dan kualitas pegawai serta beban kerja dari masing-masing staf. Dengan demikian apabila semua beban tugas yang ada belum dipahami secara optimal oleh pegawai kecamatan, akibatnya pemerintahan yang baik *good governance* belum dapat terwujud. Dalam pelaksanaan tugas-tugas rutin pemerintah Kecamatan Gu, terdapat beberapa jenis pelayanan yang disediakan oleh Kecamatan sebagai berikut :

a. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Salah satu pelayanan administrasi terpenting pada tingkat kecamatan adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat adalah pembuatan KTP, karena KTP wajib dimiliki oleh setiap warga masyarakat yang telah berumur 17 tahun ke atas atau bagi mereka yang telah menikah, hal ini dikarenakan pentingnya identitas diri berupa KTP dalam kegiatan sehari-hari sebagai alat identitas warga masyarakat terutama saat berurusan dengan pihak-pihak berwenang. Pelayanan rutin

pembuatan KTP di Kecamatan Gu yang dilihat dari berbagai aspek kualitas layanan publik akan dijelaskan dalam pembahasan selanjutnya.

Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ini target group adalah Masyarakat yang telah berusia 17 Tahun sampai dengan 60 Tahun. Adapun jumlah penduduk Kecamatan Gu yang berusia antara 17 Tahun sampai 60 Tahun adalah sebesar 7.119 jiwa. Dalam pembuatan KTP ini lama pelayanan berkisar antara satu sampai dua hari. Biaya pembuatan KTP sebesar Rp. 10.000,00 per satu KTP (Perda Kabupaten Buton Nomor 15 tahun 1998 menggariskan pengganti biaya cetak KTP adalah sebesar Rp. 7.500,-/lembar KTP) dengan persyaratan yang disiapkan untuk pembuatan KTP adalah :

- Surat Keterangan Ketua RT
- Kartu Keluarga
- Rekomendasi dari Lurah/ Desa

Untuk Proses pembuatan KTP ini dilalui dengan 4 (Empat) meja, yaitu :

- Meja Kasi Pemerintahan untuk pengisian Formulir
- Meja TU untuk permohonan pengetikan
- Meja Sekretaris Camat untuk pengecekan / paraf
- Meja Camat untuk Tanda Tangan

Dalam Pelayanan terhadap pembuatan KTP di Kecamatan Gu ditargetkan 100 % dari wajib KTP (8.522 Jiwa) sudah memiliki KTP. Namun hasil yang diperoleh sampai saat ini baru mencapai 60% (10.019 jiwa). Tanggapan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP ini ada yang positif dan ada yang negatif. Positif, karena cepat dan murah bagi masyarakat golongan ekonomi tingkat menengah dan atas

sedangkan tanggapan negatif karena dianggap mahal bagi masyarakat golongan ekonomi tingkat bawah dan prosedurnya berbelit - belit.

b. Pembuatan Akte Jual Beli Tanah

Pemberian pelayanan pembuatan akte jual beli tanah dilakukan oleh Camat yang bersangkutan selaku Pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT) bagi masyarakat di daerahnya yang melakukan kegiatan jual beli tanah, dilaksanakan sangat insidental karena tidak rutin dilakukan setiap hari dan sifatnya hanya merupakan substitusi dari Notaris atau PPAT yang ditunjuk pemerintah yang jumlahnya terbatas dan belum begitu populer di masyarakat. Pelayanan pembuatan akte jual beli tanah merupakan salah satu jenis layanan yang bagi sebagian masyarakat sangat tidak transparan dan tidak memiliki standar waktu pelayanan serta memiliki celah bagi masyarakat untuk melakukan manipulasi. Walaupun telah ditentukan melalui peraturan perundang-undangan mengenai besaran biaya pembuatan akte ini namun sekali lagi subyektifitas Camat dan faktor negosiasi sangat mempengaruhi jenis pelayanan ini. Sehingga menafikan peranan aparatur kecamatan lainnya selain Camat. Jenis pelayanan ini sangat menarik untuk diteliti namun bagi sebagian peneliti memerlukan pendalaman psikologi sosial disamping faktor kualitas layanan maupun dari segi administrasi belaka.

Dalam pelayanan Akte Jual Beli ini, target groupnya adalah masyarakat penjual / pembeli tanah yang jumlahnya kecil dan sangat insidental sehingga tidak dapat diteliti secara mendalam dalam penulisan tesis ini. Lama pelayanan akte jual beli berkisar antara 7 – 10 hari, persyaratan yang harus dilengkapi adalah :

- Surat Keterangan Keadaan Tanah / Segel Tanah
- Lunas PBB
- Surat permohonan Akte Jual Beli
- KTP Pembeli.
- KTP Penjual (KTP Suami dan KTP Isteri)

Dalam Pelayanan Akte Jual Beli ini ada 4 (empat) Meja yang harus dilewati :

- Meja Kasi Pemerintahan, untuk penyampaian permohonan dan kelengkapan administrasi serta kesepakatan biaya jasa.
- Meja TU (Sekretariat), untuk pengetikan.
- Meja Sekretaris Camat, untuk pengecekan Administrai & Paraf.
- Meja Camat, untuk penandatanganan.

Buku Tuntunan bagi Pejabat Pembuat Akte Tanah terbitan Direktorat Jenderal Agraria Depdagri tahun 1982 menyebutkan bahwa besar biaya /honor yang harus dibayar adalah :

- Untuk Kepala Desa / Lurah dan saksi-saksi 1 % dari harga tanah.
- Untuk Camat $\frac{1}{2}$ % dari harga tanah, namun dalam praktek seringkali dikenakan biaya sebesar 2 % dari harga tanah.
- Untuk nilai jual Rp. 15.000.000,- ke atas dikenakan pajak 5 % dari harga jual.

Dalam pelayanan ini target group yang dicapai sampai saat ini 55 %, dengan berbagai tanggapan baik positif maupun negatif. Tanggapan positif dikarenakan pelaksanaannya seringkali sesuai dengan ketentuan namun tanggapan negatif timbul

karena pelayanan berbelit – belit serta masih ada celah untuk memanipulasi harga jual baik dengan kesepakatan maupun tidak dengan pihak kecamatan.

c. Pemberian Surat Rekomendasi untuk pembuatan Izin, seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Ijin Tempat Usaha (SITU), dan Rekomendasi Izin Usaha

Jenis pelayanan ini diberikan untuk menjamin kelancaran kegiatan perekonomian di wilayahnya serta tertibnya pembangunan di wilayah Kecamatan Gu. Beberapa jenis surat seperti Surat Rekomendasi terkadang diberikan dengan tanpa biaya terkecuali yang menyangkut beberapa jenis kegiatan ekonomi, biaya dipungut berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah dan kadang kala disertai biaya jasa untuk mengeluarkan surat-surat tersebut yang diberikan kepada aparat Kecamatan yang memproses pelayanan tersebut. Tidak ada kejelasan penyelesaian pemberian pelayanan dimaksud (terkecuali memiliki nilai “penting” bagi aparat Kecamatan), namun biasanya pelayanan ini tidak sampai berlarut-larut terlalu lama.

Dalam pelayanan rekomendasi ini target groupnya adalah masyarakat yang ingin mendirikan bangunan, baik menambah atau merubah bangunan, dan Masyarakat pengusaha. Cara/prosedur pelayanan dilalui dengan mengajukan permohonan rekomendasi kepada Camat dengan mengisi blanko daftar isian yang disediakan. Lama pelayanan Rekomendasi berkisar antara 2 (dua) sampai dengan 3 (tiga) hari.

Persyaratan dalam pembuatan Rekomendasi ini khusus IMB harus melampirkan

- Sertifikat Tanah / Segel Tanah / Surat Keterangan Keadaan Tanah (SKKT).
- Gambar Sketsa Rencana Bangunan.

- KTP Pemohon.
- Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah bagian muka, belakang, kiri dan kanan atau Rekomendasi dari Lurah / Kepala Desa.
- Lunas PBB

Sedangkan Rekomendasi dari SITU dan Izin Usaha harus melampirkan :

- KTP
- Surat Pernyataan tidak keberatan dari pihak sebelah menyebelah, muka dan belakang.
- Surat Keterangan Lurah / Kepala Desa.
- Surat Izin Usaha Perindustrian (SIUP)
- Lunas PBB

Untuk pelayanan Rekomendasi ini pemohon harus melewati 4 (empat) Meja, yaitu :

- Meja TU (Sekretaris), untuk menyerahkan Permohonan dan Pengecekan kelengkapan Administrasi.
- Meja Kasi Trantib, untuk pengecekan Lapangan
- Meja Sekretaris Camat, untuk pengecekan administrasi dan paraf
- Meja Camat, untuk penandatanganan.

Besar biaya pelayanan Rekomendasi ini adalah sebesar Rp. 10.000 per Rekomendasi. Dalam pelayanan Rekomendasi ini ditargetkan 100 % sampai saat ini baru mencapai 40 %. Tanggapan Masyarakat terhadap pelayanan Rekomendasi ini, terkesan lamban dan berbelit-belit.

d. Pemberian Surat Keterangan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Tempat Tinggal, dan lain-lain

Jenis pelayanan ini target groupnya kepada masyarakat umum dan masyarakat tidak mampu yang mengajukan permohonan melalui jenjang RT/RW sampai dengan tingkat Kecamatan dan untuk jenis pelayanan ini diberikan dalam waktu singkat karena hanya perlu mengisi blangko yang telah disiapkan pihak kecamatan dan ditandatangani oleh aparat kecamatan dengan dispensasi yang besar kepada bawahan karena sifatnya yang tidak terlalu *urgent*. Cara / prosedur untuk pelayanan pemberian surat keterangan ini harus melampirkan persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu :

- Mengisi Formulir
- Lunas PBB
- IMB
- KTP pemohon

Untuk surat keterangan tidak mampu tidak perlu melampirkan lunas PBB dan meja yang harus dilewati dalam pelayanan ini ada 3 Meja, yaitu :

- Meja Kasi Kesejahteraan Sosial, untuk penyampaian permohonan dan memproses permohonan.
- Meja Sekretaris Camat, untuk pengecekan Administrasi & Paraf.
- Meja Camat, untuk Tanda Tangan.

Besar biaya untuk pembuatan surat keterangan ini sebesar Rp. 5000,- sedangkan Surat keterangan tidak mampu diberikan gratis. Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan ini cukup positif bagi masyarakat biasa, karena murah dan cepat.

e. Pelayanan kepada masyarakat miskin

Tugas seperti Pembagian beras Raskin merupakan tugas medebewend dikarenakan pihak kecamatan hanya bertindak sebagai pengatur dan pengalut beras Raskin tersebut. Dalam pelayanan ini target groupnya adalah masyarakat tidak mampu atau miskin, dengan jatah adalah 20 Kg per-KK. Cara prosedur pelayanan ini dilalui dengan surat keterangan Kepala Desa tentang daftar nama-nama masyarakat miskin yang berada di Desanya, kemudian disampaikan kepada Camat Gu dengan tembusan kantor BKKBN Kab. Buton. Dengan surat keterangan Kepala Desa tadi Petugas / Aparat Kecamatan dan PPLKB membuat daftar rekapitulasi jumlah keluarga miskin di Kecamatan Gu. Selanjutnya dimintakan rekomendasi Bupati Buton melalui Bagian Pembangunan dan Ekonomi Sekretariat Daerah Kabupaten Buton, untuk seterusnya disampaikan ke Kantor Dolog di Kabupaten Buton.

Oleh Dolog setelah pengecekan Administrasi dan dinyatakan lengkap maka dikeluarkanlah Beras Raskin tersebut sejumlah yang dimintakan. Kemudian didistribusikan ke desa-desa oleh Kepala Desa di bagikan lagi kepada masyarakat miskin sesuai dengan daftar yang ada. Persyaratan dalam pelayanan beras Raskin ini adalah :

- Harus terdaftar dalam Surat Keterangan Kepala Desa/Lurah.
 - Mempunyai Kartu miskin yang diberikan Oleh Kepala Desa/ Lurah.
- Besar biaya pelayanan Beras Raskin ini adalah sebesar Rp. 20.000,- per-KK.

Pelayanan Beras Raskin ini ditargetkan 100%, sampai saat ini mencapai 80% . Alasannya karena sebagian masyarakat ada yang sudah Panen dari hasil pertaniannya

sehingga mereka tidak menebus Beras Raskin tersebut. Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan Beras Raskin ini Positif saja, walaupun ada sisa Beras yang tidak ditebus oleh masyarakat miskin dijual kepada masyarakat yang tidak miskin.

C. Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gu

Hal ini mengartikan bahwa pemberian pekerjaan yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan secara maksimal, namun yang dirasakan oleh bawahan yaitu bawahan merasa pimpinan belum secara total memberikan kepercayaan kepada bawahan untuk menjalankan tugas-tugas secara lebih leluasa dan berkreaitif mengingat tugas-tugas yang diberikan tersebut benar-benar merupakan suatu bentuk kepercayaan yang harus dilaksanakan oleh para bawahan untuk mendapatkan suatu hasil kerja yang maksimal. Ini tergambar dari adanya suatu pembagian kerja yang jelas bagi setiap pegawai, pendelegasian wewenang kepada bawahan untuk melaksanakan tugas secara jelas dan adanya pengendalian terhadap pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat terhindar dari tumpang tindih dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Faktor-faktor yang diluar variabel yang diteliti terdiri dari beragam faktor. Menurut Thoha (1995 : 181) bahwa "faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat adalah faktor individual dan sistem". Mengikuti pemikiran Thoha ini, terlihat bahwa pelayanan kepada masyarakat ditentukan secara sekaligus baik oleh faktor yang ada di dalam diri individu aparat pemerintah seperti skill, motivasi, keahlian, profesionalisme dan lain-lain, maupun faktor sistem yang melingkupi individu aparatur pemerintah seperti sistem penggajian, struktur organisasi, prosedur

kerja, pengawasan dan lain-lain. Dengan minimnya kesempatan yang diikuti oleh aparaturnya untuk mengikuti diklat administrasi dan pelayanan publik sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu

Kinerja pegawai mengandung pengertian bahwa kinerja sebagai hasil dan semangat serta moral kerja harus menjadi sistem nilai yang melekat dalam perilaku aparat pemerintah dalam setiap tugasnya. Kumorotomo (1992 : 326) menjelaskan tentang keterkaitan kinerja dalam lingkup pemerintahan sebagai berikut :

Kinerja menyangkut pada nilai-nilai, yaitu apa yang pantas dan apa yang tidak pantas suatu masyarakat, karena itu kinerja terkait dengan birokrasi pemerintahan, sebagaimana ditunjukkan bahwa pekerjaan administrasi itu tidak hanya menyangkut pekerjaan fisik tetapi juga menyangkut proses berpikir dan pengambilan keputusan seseorang pada posisinya yang tertentu itu.

Berhubung kinerja merupakan selimpunan sistem nilai etos kerja, agama, budaya, adat istiadat serta keyakinan yang mengandung nilai-nilai dan kaidah serta moral kerja yang menyebabkan seseorang bekerja dengan kualitas yang baik, maka kinerja aparaturnya / pegawai itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor yang tercakup dalam sistem nilai tersebut.

Faktor pertama yang terkait dengan pengembangan kinerja aparaturnya adalah sistem nilai budaya yang melahirkan sikap tertentu terhadap kerja. Sikap seseorang terhadap kerja banyak terkait dengan sejauhmana pemahaman dan penghayatan seseorang terhadap nilai-nilai budaya dan nilai-nilai agama yang dianutnya. Kumorotomo (1992 : 329) mengatakan bahwa disamping berasal dari nilai-nilai religius, etos kerja juga berasal dari nilai-nilai budaya serta sikap hidup suatu masyarakat. Kinerja pada tingkat pertama, terlihat dari keuletan seseorang dalam

bekerja. Mubyarto (1995 : 5) memberikan pandangan kemampuan berarti bekerja sungguh-sungguh untuk mencapai suatu tujuan. Kemampuan itu dapat diartikan kerja kekuatan untuk bekerja keras, rajin, bersedia bekerja kapanpun diperlukan serta mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja yang disertai keterampilan /*skill* yang dimiliki oleh pegawainya.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian dengan informen ini maka dapat diuraikan sebagai berikut :

Yang dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan Pegawai Kecamatan Gu : Dilaksanakan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) berjenjang. Untuk Camat dan Sekcam mengikuti DIKLAT PIM 3 untuk Eselon 3, sedangkan Staf eselon 4 mengikuti DIKLAT PIM 4. Kegiatan lain, mengikuti kualifikasi Pendidikan S₁ dan S₂ (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 17 Mei 2010".)

Analisis kompetensi pegawai dalam peningkatan pelayanan Publik di Kecamatan Gu yaitu : bahwa kemampuan pegawai pada Kecamatan Gu menunjukkan kompetensi aparat yang belum optimal. Hal ini didasari bahwa keterbatasan jumlah staf masih kurang secara kuantitatif, sehingga untuk mendukung peningkatan kompetensi pegawai secara kualitas, belum mendapat suatu kebijakan-kebijakan dari pemerintah daerah untuk terus mengoptimalkan kompetensi apatarur dari segi peningkatan pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja dan penguasaan teknologi atas aktivitas kerja yang sesuai dengan layanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Gu.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini maka dapat diuraikan sebagai berikut :

“Bahwa kualifikasi pendidikan dan kualifikasi jabatan sudah menjadi bagian dari usulan rencana kerja Kecamatan Gu setiap tahun, hal ini dapat dilihat

beberapa usulan pengadaan tenaga Pegawai yang dibutuhkan, akan tetapi belum terpenuhi dan mendapat respon dari pihak pemerintah Kabupaten, karena proses penerimaan pegawai dan tenaga lainnya merupakan kewenangan Bupati, dari kami sebagai camat hanya menerima pegawai yang telah ditugaskan oleh Bupati Buton, kecuali jabatan lurah dan kepala desa seperti yang kita ketahui selama ini banyak campur tangan politik, untuk itu kami hanya bisa berharap lurah dan kepala desa yang diangkat memiliki kualifikasi yang layak menjadi pemimpin diwilayahnya. (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 17 Mei 2010”.

Lebih lanjut informen penelitian menjelaskan sebagai berikut :

“Sebagai Pemerintah kami mempunyai program peningkatan kompetensi sumber daya aparatur. Pegawai kami, selain menunggu panggilan dari pihak Pemerintah Kabupaten Buton atau melalui BKD, kami juga selalu mengusulkan kegiatan pelatihan teknis bagi pegawai kecamatan seperti Bimbingan Teknis administrasi dan pelatihan lainnya. Namun kami hanya sebatas mengusulkan walaupun direspons oleh pemerintah kabupaten adalah sesuatu yang diharapkan sehingga akan memberikan nilai tambah bagi pegawai kecamatan. ” (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 19 Mei 2010).

Informan lain memberikan penjelasan mengenai kompetensi pegawai

Kecamatan Gu sebagai berikut :

”Sejak saya mulai bertugas di Kantor Kecamatan Gu Tahun 2006, saya adalah pegawai negeri yang lulus pada seleksi penerimaan CPNSD tahun 2005 dan sebelumnya Saya bekerja di sebuah Kantor Dinas yang dipimpin setingkat eselon II dan membutuhkan keterampilan tertentu dalam bekerja, namun karena saya mendapatkan promosi jabatan maka saya ditugaskan di Kecamatan Gu, kualifikasi ilmu saya adalah S1 jurusan Teknik Sipil, dan saat ini saya sebagai kepala Seksi Pemerintahan, sebelumnya saya belum pernah mengikuti diklat administrasi baik berupa bimbingan ataupun diklat yang lainnya. Demikian halnya di Kantor Kecamatan Gu kesempatan mengikuti diklat sangat terbatas karena tidak ada anggaran yang cukup untuk peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh staf Pemerintah Kecamatan. Sebagai Kantor Kecamatan yang didalamnya melaksanakan beberapa bidang teknis dari instansi teknis dengan uraian kerja yang berbeda sehingga kegiatan harus dibagi habis pada masing-masing bagian atau seksi. Kegiatan non fisik relatif kecil, seperti pengembangan sistem perencanaan program kerja tahunan, pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja”. (Wawancara dengan Staf/aparatur Kecamatan Gu, tanggal 21 Mei 2010).

Informasi yang didapat pula dengan informan penelitian ini bahwa pengalaman diluar jabatan yang relevan dengan tugas/pekerjaan responden saat ini relatif terbatas

karena jarangnya mutasi pegawai. Hal ini diungkapkan oleh informan yang menyatakan sebagai berikut :

”Pada saat ini penempatan pegawai bukanlah berdasarkan kompetensi pegawai yang bersangkutan melainkan atas kepentingan tertentu sehingga tidak jarang terjadi bagi aparatur yang tidak memiliki keterampilan diluar administrasi atau bahkan memiliki kualifikasi pendidikan yang tidak relevan dengan pemerintahan tetapi menduduki jabatan tertentu pada kantor kecamatan dan relatif permanen, sangat jarang terjadi perpindahan dari satu unit ke unit lain untuk mengisi job-job tertentu sesuai dengan keterampilan dan kualifikasi pendidikan yang dimiliki oleh setiap pegawai / aparatur. Kami selaku pimpinan selalu memperhatikan kesesuaian tugas dengan spesifikasi pendidikan pegawai namun kami hanya bisa mengusulkan dan menyarankan akan tetapi tergantung kepada Bapak Bupati.” (Hasil wawancara dengan Camat Gu, tanggal 22 Mei 2010).

Secara konkrit terlihat bahwa kompetensi Pegawai cukup berpengaruh terhadap layanan publik. Pengaruh tersebut secara konkrit belum optimal mengingat kompetensi pegawai untuk kondisi Pemerintah Kecamatan Gu cukup memberikan pengaruh, karena identifikasi, implementasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Gu kedepan sangat diinginkan, peningkatan kompetensi pegawai untuk ditingkatkan lebih lagi melalui pemberian kesempatan dan peluang untuk terus meningkatkan tingkat pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, peningkatan keterampilan terhadap seluruh staf Pemerintah Kecamatan Gu, membutuhkan orang-orang yang berpengalaman dibidangnya dan pegawai yang menguasai teknologi, yang lebih bersifat modern dalam mengaplikasian dan pengaksesan data-data aktivitas kerja, yang secara langsung atau tidak langsung mampu dalam meningkatkan layanan publik.

Hal ini sangat didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Robins, (1996 : 283), yang menyatakan bahwa “Bagian dari kinerja kelompok dapat diramalkan dengan

menilai kemampuan intelektual dan relevan dengan tugas dari anggota individualnya". Kinerja Pemerintah Kecamatan Gu dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu kegiatan evaluasi (penilaian). Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif.

Berkaitan dengan upaya pemerintah Kabupaten Buton dalam meningkatkan keterampilan/kompetensi setiap pegawai informen penelitian menjelaskan sebagai berikut antara lain :

Mengadakan Diklatpim 3 dan Diklatpim 4, Memberikan kesempatan yang seluas – luasnya setiap pegawai untuk mengikuti kualifikasi pendidikan, baik S₁ maupun S₂. Setiap pegawai ditempatkan dan bekerja sesuai SK Bupati Buton. Disamping itu, mereka bekerja di tambah dengan tugas – tugas yang diberikan Camat. Jabatan – Jabatan di setiap SUBAG dan SEKSI sudah terpenuhi, namun pendamping – pendamping belum ada, sehingga kami antisipasi melalui tenaga magang sebanyak 12 orang yang ditempatkan pada setiap seksi dan Subag dan tenaga magang yang 12 orang tadi sudah memiliki SK Bupati Buton. Hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Gu, tanggal 23 Mei 2010).

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu kegiatan evaluasi (penilaian). Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui

penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif.

Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan, kegagalan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Dalam Penelitian ini adalah Kecamatan Gu.

Kemampuan sangat diperlukan untuk meningkatkan prestasi kerja individu sumberdaya manusia. Individu yang memiliki kemampuan menjadi aset bagi suatu instansi dalam mencapai tujuan organisasi. Kemampuan yang dimaksud didasarkan menurut tingkat pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja yang memberikan manfaat. Apabila kemampuan tersebut berhasil dijalankan dan diselesaikan dengan baik, maka individu sumber daya manusia dianggap berkualitas. Sumberdaya manusia yang berkualitas adalah sumberdaya manusia yang dapat dikatakan handal, mandiri dan profesional menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam bekerja maka dapat dikatakan bahwa kompetensi pamong mempengaruhi kinerja aparatur. Anggito (2000 : 97).

Berdasarkan jawaban hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai pemerintah Kecamatan Gu diperoleh data bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gu tidak memperlihatkan kualitas kinerja baik. Dari wawancara tersebut diatas menunjukkan bahwa kinerja Staf Pemerintah Kecamatan Gu memiliki kinerja

dengan uraian Kualifikasi Pendidikan berdasarkan indikator yang ada masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Kecamatan Gu belum maksimal yang disebabkan karena terbatasnya aparatur yang berkompentensai sesuai bidangnya utamanya bidang pemerintahan yang melayani masyarakat, dan keterbatasan jumlah staf membatasi kinerja aparatur memberikan pelayanan maksimal karena rendahnya kualitas yang dimiliki oleh setiap pegawai.

Kecenderungan sikap masyarakat yang menilai positif terhadap pelayanan publik diinterpretasikan sebagai bentuk perhatian sekaligus keinginan masyarakat akan pentingnya ketepatan waktu dalam layanan yang penulis lakukan diperoleh data bahwa Pemerintah Kecamatan Gu, memang tidak pernah membuat ketentuan tentang standar waktu pelayanan, sehingga masyarakat ketika berurusan dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa cepat atau lambatnya penyelesaian kepentingan mereka sangat bergantung pada ada atau tidaknya pegawai yang berwenang mengurus kepentingan tersebut. Contoh masalah yang menonjol adalah ketika masyarakat mengajukan permohonan rekomendasi untuk membuat kartu tanda penduduk, penyelesaian urusan ini sering kali tertunda dengan alasan bahwa Camat selaku pejabat yang berwenang untuk menandatangani dokumen tersebut sedang tidak berada ditempat, sementara pejabat lain di bawah Camat menyatakan bahwa mereka tidak memiliki kewenangan untuk menandatangani dokumen tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan maupun Kepala Seksi lainnya,

diperoleh keterangan yang serupa bahwa Camat seringkali dipanggil atasan atau diundang menghadiri rapat-rapat penting di Kantor Bupati.

Hal ini peneliti mendapatkan informasi yang mengungkapkan sebagai berikut :

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Gu selama ini belum tepat waktu, karena pada biasanya pengambilan KTP, KK, dan IMB ini pengurusannya mulai dari Desa/kelurahan, sebelum ada aturan baru pengurusannya bisa memakan waktu 1 (satu) hari, tetapi sekarang kadang – kadang memakan waktu 1 minggu sampai 3 minggu, karena pengurusannya sudah di Kabupaten, dalam hal ini Catatan Sipil. Jadi kami mengambil dulu rekomendasi di Desa, lalu diteruskan ke Kecamatan untuk ditanda tangani Camat, kemudian kami teruskan Ke Kabupaten. Dengan demikian maka biaya yang tadinya hanya Rp. 25.000,-, sekarang bisa lipat tiga kali bahkan ratusan ribu rupiah. Hal terjadi, karena pengurus membutuhkan biaya transportasi dan uang makan.(Wawancara dengan Masyarakat Kec. Gu, 19 Juni 2010).

Kondisi ini tentu saja membawa akibat pada lambatnya pelayanan yang diperoleh masyarakat, sering kali pegawai kecamatan yang memberi pelayanan hanya dapat memberi janji kepada masyarakat agar berkas dapat ditinggal dulu dan kembali pada pukul sekian atau besok sekalian. Hal ini semakin buruk ketika masyarakat dihadapkan pada suatu persoalan dimana justru aparatur selaku petugas yang menangani urusan yang dimohon sedang tidak berada ditempat, dengan alasan sedang keluar (tidak jelas kemana, untuk kepentingan apa dan kapan kembalinya), sementara tidak ada satupun petugas yang menggantikannya, dengan alasan bahwa buku registerasi disimpan oleh yang bersangkutan, sehingga masyarakat harus menunggu sampai petugas dimaksud kembali ke kantor.

Dengan asumsi bahwa kajian ketepatan waktu lebih menekankan bagaimana persepsi responden sendiri mengenai ketepatan waktu yang dilakukan oleh Pegawai Pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap

dua indikator tersebut yang dihubungkan dengan tugas/pekerjaannya sendiri. Pertanyaan kuesioner ini ditujukan pada masyarakat yang melakukan hubungan kerja dengan pegawai Pemerintah Kecamatan Gu, Jawaban yang diperoleh penulis melalui hasil wawancara dengan informen terhadap indikator-indikator tersebut dilihat pada tabel sebagai berikut :

“Ketepatan waktu dalam pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Gu dalam menerima permohonan masyarakat, utamanya dalam pemberian rekomendasi KTP dan KK yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Gu, dan lamanya menunggu keluarnya rekomendasi KTP/KK dan IMB, belum maksimal namun sebagai organisasi pelayan publik pemerintah kecamatan Gu terus berusaha untuk bekerja sesuai waktu yang ditentukan pada setiap tugas yang diberikan karena hal tersebut merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan. (Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kec. Gu, tanggal 20 Juni 2010)”

Untuk mempertegas kenyataan tersebut informasi yang didapat dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan penelitian sebagai berikut:

”Saya sebagai masyarakat yang hendak mengurus KTP dan harus ke kantor kecamatan Gu di Lombe Saya adalah penduduk yang tinggal di desa Lakapera yang berjarak dari tempat tinggal saya sekitar 10 Km, dan harus mengurus rekomendasi KTP dan KK di Kantor kecamatan Gu di Lombe, Tujuan saya adalah untuk mengurus perpanjangan KTP yang telah habis masa berlakunya dan sudah saatnya saya harus diperpanjang. Saya ke kantor kecamatan Gu dan saya langsung menemui salah seorang Pegawai Kecamatan Gu, atas petunjuk pegawai tersebut saya diarahkan untuk menemui Kepala Seksi Pemerintahan, yang ada diruangannya. Oleh Kepala Seksi tersebut saya menyerahkan blanko KTP disertai Blanko KK, setelah itu saya disuruh menunggu, karena pak Camat atau pak seckam belum ada dikantor, lalu saya pertanyakan apakah masih lama atau tidak lama lagi, jawaban yang saya terima adalah saya menunggu saja. Oleh karena saya menunggu sudah cukup lama sekitar 3 jam, maka saya memutuskan untuk pulang kerumah, dan rencana saya nanti besok baru saya datang lagi.. Keesokan harinya saya kembali lagi dan langsung menemui orang yang saya temui kemarin untuk menyerahkan menanyakan blanko rekomendasi KTP dan KK, dan setelah saya bertemu kepala seksi pemerintahan, ternyata blanko tersebut belum ditandatangani karena camat atau seckam kemarin tidak masuk

kantor, Lalu saya tanyakan berapa lama saya harus menunggu lagi, Jawabannya mohon bapak menunggu, karena saya juga tidak tahu jam berapa pak camat dan sekam masuk kantor. Tidak jelas kapan waktu yang ditetapkan untuk bisa saya harus mengambil blanko tersebut.” (Wawancara dengan masyarakat, tanggal 6 Juni 2010).

Hal yang sama informasi tentang ketepatan waktu pelayanan rekomendasi KTP dan KK oleh pegawai Kecamatan Gu secara umum berada pada kategori tidak baik bahwa kenyataan di lapangan sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan penelitian sebagai berikut :

”Dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Gu tidak semua mempunyai inisiatif. Sebagian dari mereka hanya menunggu perintah dari pimpinan, para pegawai ini hanya bekerja kalau pekerjaan tersebut yang diserahkan kepada mereka, berbagai alasan disampaikan misalnya dengan alasan tidak mau mengambil pekerjaan orang lain, bahkan sebagian lagi masa bodoh. Saya pernah ke kantor camat untuk meminta penjelasan tentang prosedur pembuatan IMB, tetapi dari jawaban yang saya dapatkan masih terdapat beberapa pegawai yang tidak paham tentang prosedur tersebut. (Wawancara dengan salah seorang Masyarakat, tanggal 9 Juni 2010).

Memusatnya kewenangan ini terlihat pula pada kewenangan Camat selaku pimpinan unit kerja publik di tingkat kecamatan. Camat memiliki kewenangan sebagaimana telah diatur dalam Kepmendagri Nomor 48 tahun 1996, yang membuat pekerjaan penandatanganan dokumen-dokumen tertentu tidak boleh dilakukan atau diwakilkan kepada pejabat-pejabat di bawah Camat, misalnya penandatanganan Kartu Tanda Penduduk, rekomendasi izin usaha, rekomendasi izin mendirikan bangunan dan surat pelepasan hak atas tanah. Persoalannya adalah ketika Camat sedang sibuk dengan urusan diluar kantor, maka tertundalah segala aktivitas penyelesaian pekerjaan pada saat itu. Masyarakat terpaksa harus bolak-balik ke Kantor Kecamatan

karena aparat Kecamatan sendiri tidak dapat menjamin kapan urusan mereka dapat diselesaikan.

Dari uraian yang mencakup tentang ketepatan waktu dengan pembuktian seperti hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukkan bahwa kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Gu terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat terutama yang dikaji pada indikator tersebut masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik maka dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan.

2. Keadilan yang merata

Ketidakadilan dalam pelayanan yang diberikan pihak pemerintah kecamatan cukup dominan dalam hasil wawancara dengan para responden. Hal ini tergambar dari pernyataan responden yang memberikan informasi bahwa ketika berurusan di Kantor Kecamatan masih terlihat adanya "gejala pilih kasih". Sebagai contoh adalah adanya beberapa orang tertentu yang dapat berurusan langsung kepada Camat dengan membawa berkas permohonannya sendiri tanpa melalui prosedur-prosedur yang diberlakukan. Dalam kondisi demikian justru Camat yang memanggil staf yang bertugas menangani urusan tersebut ke ruang kerjanya, untuk segera menyelesaikan permohonan urusan "orang" tersebut.

Belum lagi misalnya jika yang berkepentingan tersebut ternyata adalah famili atau kerabat dekat aparaturnya kecamatan, dugaan mereka tentu saja bahwa yang bersangkutan tidak perlu datang ke kantor Camat, berkasnya cukup dititipkan melalui pegawai kecamatan tersebut. Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan di Kantor

Kecamatan Gu, sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu terlihat bahwa sistem pelayanan yang diterapkan di kantor ini tidak menggunakan sistem pelayanan yang menyatu di satu bagian atau loket, namun disebar ke berbagai bagian/seksi sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hal yang teramati oleh penulis sebagai contoh adalah dalam hal pengurusan yang berkenaan dengan masalah kependudukan seperti akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk dan rekomendasi izin tempat usaha berada di seksi pemerintahan, sedangkan pengurusan rekomendasi ijin mendirikan bangunan berada di seksi pembangunan. Kondisi ini membawa konsekuensi bahwa masyarakat dalam berurusan harus mendatangi aparatur yang bertugas menangani urusan tersebut, ke ruangan kerja dimana meja petugas tersebut berada. Sehingga pemberlakuan sistem antri terlihat tidak diberlakukan dan sangat kabur untuk terawasi. Hal ini memberi dampak pada penundaan penyelesaian urusan bagi masyarakat yang sebenarnya sudah lebih dulu menyerahkan berkasnya kepada petugas yang menangani urusan tersebut.

Pada kajian keadilan yang merata terhadap pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Gu menggunakan dua indikator yaitu : Pelayanan pegawai Kecamatan Gu kepada masyarakat tentang rekomendasi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga serta Ijin Memdirikan Bangunan, dan Pelayanan Pegawai Kecamatan Gu kepada masyarakat. Dengan asumsi bahwa pengukuran keadilan yang merata lebih menekankan bagaimana persepsi responden sendiri mengenai keadilan yang merata yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat terhadap dua indikator tersebut yang dihubungkan dengan kinerja yang dihasilkan.

Keadilan yang merata yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Gu pada indikator-indikator tersebut yaitu : keadilan yang merata pelayanan rekomendasi Kartu Penduduk dan Kartu Keluarga serta Ijin Mendirikan Bangunan yang dilakukan oleh pegawai dan Keadilan yang merata pelayanan pegawai Kecamatan Gu kepada masyarakat. Pada kajian ini pemerintah kecamatan berusaha untuk memberikan pelayanan secara merata pada setiap masyarakat sebagaimana menjadi tuntutan dalam pelayanan publik. Olehnya itu pada setiap tugas yang diberikan kepada pegawai merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan.

Hasil wawancara di lapangan atas dimensi tersebut dengan salah seorang informan sebagaimana diungkapkan sebagai berikut :

”Keberadaan Pegawai kecamatan Gu dalam memberikan pelayanan, masih ada petugasnya yang cepat tanggap tapi ada juga yang pasif saja. Ada petugas yang penjelasannya konsisten tetapi ada juga yang berubah-ubah tergantung orang yang dilayani. Dalam hal ini jika kita mengenal seseorang yang ada dikantor tersebut pelayanan akan cepat kita dapatkan. Sepertinya keadilan tidak diterapkan oleh petugas sehingga dapat menjadi standar penilaian oleh pimpinan. Kalau ada keadilan yang merata dalam pelayanan dan dijadikan acuan secara konsisten ya tidak akan terjadi perbedaan pelayanan.” (Wawancara dengan Masyarakat, tanggal 7 Juni 2010).

Kenyataan lain yang terjadi berdasarkan hasil wawancara dengan informen diungkapkan sebagai berikut :

”Secara umum pegawai kecamatan cukup baik, termasuk pimpinan. Sebenarnya kita sangat menginginkan pemerataan dalam pelayanan dengan tidak membedakan tentunya melihat mana yang lebih awal diterima oleh petugas lalu diproses lebih awal. Karena sering terjadi yang didahulukan adalah mereka

yang dikenal oleh pegawai yang bersangkutan.”(Wawancara dengan masyarakat, tanggal 10 Juni 2010).

Berdasarkan uraian yang mencakup tentang keadilan yang merata dari hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukkan bahwa kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Gu terhadap keadilan yang merata dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat yang dikaji pada indikator-indikator tersebut bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Gu, masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik maka dapat dikatakan bahwa keadilan yang merata dalam pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) bahwa efektifitas pelayanan publik, tingkat keunggulannya dinilai dari persepsi publik terhadap kualitas layanan, bukan hanya dari nilai standar yang dibentuk institusi. Dari pernyataan Wyckof tersebut dapat disimpulkan sementara mengenai keadilan yang merata terhadap pelayanan publik pada yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Gu, adalah sesuatu yang perlu mendapat apresiasi untuk ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi khususnya pada masyarakat, guna menghilangkan persepsi masyarakat yang merasa dibeda-bedakan atas pelayanan yang diterima.

3. Keramahan

Kajian keramahan terhadap pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Gu menggunakan dua indikator yaitu : 1) Penyampaian informasi kepada masyarakat dengan senyum, 2) Cara melayani masyarakat dengan santun penuh kehangatan. Dengan asumsi bahwa kajian keramahan lebih menekankan bagaimana persepsi responden sendiri mengenai keramahan yang dilakukan oleh pegawai Pemerintah

Kecamatan Gu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap dua indikator tersebut yang dihubungkan dengan kinerja yang dihasilkan.

Keramahan yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Gu pada indikator terhadap penyampaian informasi kepada masyarakat secara terbuka, dan perlakuan aparatur secara transparansi kepada masyarakat. Pegawai Kecamatan Gu berusaha untuk memberikan informasi pada setiap masyarakat dalam pelayanan publik atas setiap tugas yang diberikan adalah merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan.

Terkait dengan keramahan berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian memberikan pernyataan sebagai berikut

“Selama ini keramahan pegawai dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan memperlakuan masyarakat secara terbuka tentang rekomendasi KTP/KK dan IMB masih teersembunyi hal ini karena menyangkut biaya-biaya yang harus dipenuhi dalam sebuah pengurusan terkait keuangan. Secara detail pegawai belum mampu memberikan keterangan yang dibutuhkan sehingga sangat menyulitkan bagi kami sebagai masyarakat atas usaha yang kami lakukan. (Wawancara Masyarakat, tanggal, 18 Juni 2010)

Hasil wawancara dengan informan lain dalam penelitian ini mengungkapkan sebagai berikut :

”Keberadaan pegawai Kecamatan Gu sangat terbatas yang memberikan informasi kepada masyarakat secara detail atas permohonan rekomendasi IMB, KTP dan KK karena mereka sendiri sebenarnya tidak paham atas pekerjaan tersebut. Kenyataan ini berhubungan dengan diklat yang dimiliki oleh pegawai karena apapun yang ditanyakan mereka tidak memahami bahkan kita diarahkan pada hal lain, Namun apabila kondisi ini dibiarkan sangat menyulitkan masyarakat atas informasi-informasi yang dibutuhkan dalam rangka mengurus kebutuhan administrasi.” (Wawancara dengan Masyarakat, tanggal 19 Juni 2010).

Dari hasil wawancara dengan informan lain menjelaskan :

”Karena kebutuhan informasi bagi masyarakat sangat penting namun dengan tidak terbukanya informasi yang dibutuhkan masyarakat maka masyarakat merasa pelayanan yang diberikan masih minim, seharusnya pihak pemerintah Kecamatan Gu, memberikan informasi tersebut dalam bentuk pengumuman yang ditempelkan pada papan informasi yang diletakan pada kantor Kecamatan Gu atau pamflet/brosur yang diberikan kepada setiap masyarakat yang berurusan dengan pihak pemerintah Kecamatan Gu. Kenyataan ini memberikan kesan yang tidak prima atas pelayanan yang diberikan.” (Wawancara dengan Tokoh masyarakat, tanggal 18 Juni 2010)

Berdasarkan uraian yang mencakup tentang keramahan dengan pembuktian seperti sebaran kuesioner dan hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukkan bahwa kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Gu terhadap keramahan dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat terutama yang dikaji pada indikator penyampaian informasi kepada masyarakat secara terbuka, dan perlakuan aparatur secara transparansi kepada masyarakat, masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) bahwa efektifitas pelayanan publik, tingkat keunggulannya dinilai dari persepsi publik terhadap kualitas layanan, bukan hanya dari nilai standar yang dibentuk institusi.

Sementara itu dalam melayani masyarakat pegawai Kecamatan Gu penuh dengan kehangatan seperti yang diungkapkan salah seorang informen berikut ini :

“Beberapa kegiatan dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan mulai dari penyambutan masyarakat yang berurusan pegawai kami sudah ramah dalam arti mereka tetap santun dan hangat pada setiap masyarakat. Kegiatan-kegiatan ini telah berlangsung lama. Kegiatan dimaksud adalah urusan administrasi seperti KTP, KK dan administrasi lainnya. Kondisi yang demikian ini terjadi karena kami slalu mengingatkan agar selalu ramah dalam melayani masyarakat.” (wawancara dengan Sekretaris Camat Gu, tanggal 20 Juni 2010).

Hal senada diungkapkan oleh informen penelitian berikut ini sebagai berikut :

“Untuk berurusan di kanto kecamatan Gu merupakan hal sangat menyenangkan karena hampir semua pegawai kantor kecamatan Gu sopan dan ramah ketika harus menyambut masyarakat. Namun disisi lain terkaang juga ada hal-hal yang kurang menyenangkan seperti harus menunggu lama, tetapi karena sikap pegawai yang ramah rasanya semua itu terobati. Kalaupun ada hal-hal yang tidak menyenangkan maka pimpinan segera menegurnya, untuk memberikan pengaduan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan mekanisme yang didukung barang bukti dan saksi-saksi.” (wawancara dengan Masyarakat, 23 Juni 2010).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan sementara mengenai keramahan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Gu, adalah sesuatu yang perlu mendapat apresiasi untuk ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi

4. Kesederhanaan

Kajian kesederhanaan terhadap pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Gu menggunakan dua indikator yaitu : pertama Pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit dan kedua Pelayanan yang lancar, dan murah atas jasa yang disediakan kepada masyarakat. Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa walaupun Pemerintah Kabupaten Buton telah mengatur besarnya tarif layanan, namun berbagai ketentuan tersebut tidak jelas terlihat dimana diletakkan untuk diketahui umum, sedangkan papan informasi lebih banyak digunakan untuk berbagai pengumuman yang diperuntukkan bagi kepentingan aparat kecamatan seperti misalnya pengumuman rapat staf, jadwal apel, dan lain sebagainya serta pengumuman yang menyangkut aparat desa.

Dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa walaupun ada sebagian informen mengaku mengetahui besarnya tarif suatu layanan, namun tarif yang

mereka bayar selalu lebih besar dari ketentuan yang telah ditetapkan, apalagi pembayaran tersebut diterima langsung oleh petugas yang bersangkutan sehingga besarnya tarif ditentukan bukan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Hal ini semakin memburuk ketika masyarakat dihadapkan pada kenyataan tidak adanya loket pembayaran maupun tanda terima pembayaran yang diberikan oleh petugas.

Sebagai contoh masyarakat mengungkapkan bahwa dalam setiap berurusan dengan pegawai kecamatan Gu, mereka senantiasa dihadapkan pada persyaratan-persyaratan yang begitu ketat. Setiap urusan yang dimohon harus dilengkapi dengan berbagai berkas lampiran seperti surat pengantar dari Ketua Rukun Tetangga, surat keterangan dari Kelurahan setempat, belum lagi setiap berurusan dengan kepentingan yang sama, masyarakat selalu dibebani dengan berbagai persyaratan yang itu-itu lagi, misalnya fotocopy Kartu Tanda Penduduk dan fotocopy Kartu Keluarga, padahal berkas terdahulu telah dilengkapi dengan persyaratan dimaksud.

Persoalan tarif pelayanan tidak hanya dirasakan pada saat berurusan di kantor Kecamatan, informen memberi keterangan bahwa sebelumnya mereka telah mengeluarkan sejumlah "uang administrasi" ketika berurusan pada Ketua RT maupun di Kantor Kelurahan setempat untuk memperoleh surat pengantar atau surat keterangan. Dari hasil triangulasi, diperoleh data bahwa tarif pengurusan KTP yang resmi di Kecamatan Gu adalah Rp. 10.000,- sesuai ketentuan Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan KK pada Kantor Capil Kabupaten Buton di Pasar Wajo selebihnya yang dibayarkan oleh masyarakat pemohon KTP adalah jasa pengurusan yang dipungut oleh aparat Kecamatan, dan hal ini secara resmi tidak diizinkan

(pungutan liar/pungli). Tarif yang diminta aparat kecamatan bervariasi antara Rp. 5.000,- sampai dengan Rp. 10.000,- (umumnya adalah Rp. 7.000,-) tergantung faktor-faktor yang sangat personal dari aparat kecamatan yang melayaninya dan biaya untuk "pengurusan kilat" adalah Rp. 15.000,- sampai dengan Rp. 30.000,-. Hal yang mengherankan adalah apabila pemohon Kartu Tanda Penduduk adalah kerabat atau seseorang tertentu yang penting bagi Pemerintah Kecamatan maka biaya tersebut dapat digratiskan untuk menarik simpati atau menanamkan kebaikan pihak Kecamatan pada orang tersebut. Dari sini dapat dimengerti adanya subsidi silang yang sangat tidak transparan dan tidak adil diberlakukan pegawai kecamatan.

Dengan asumsi bahwa pengukuran kesederhanaan menekankan bagaimana persepsi informen sendiri mengenai kesederhanaan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap dua indikator tersebut yang dihubungkan dengan kinerja yang dihasilkan. Hasil kajian sesuai sebaran kuesioner bahwa kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Gu umum sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap dimensi kesederhanaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Gu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit dan pelayanan yang lancar, dan murah atas jasa yang disediakan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Gu masih merupakan hal yang ditunggu oleh masyarakat. Pada kajian ini Kantor Kecamatan Gu berusaha untuk memberikan pelayanan dengan tidak menambah alur mekanisme administrasi yang harus dilewati pada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kondisi serupa yang penulis temukan adalah gejala kesederhanaan bagi masyarakat dalam menerima layanan, ketika dihadapkan pada situasi sekitar jam sibuk dan bahkan hampir tidak ada waktu lagi untuk menerima masyarakat, pemandangan karena banyaknya meja yang harus dilewati dan harus menunggu antrian pada ruangan yang tidak begitu luas saat berurusan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu, hal ini terjadi karena layanan tidak dilakukan melalui loket-loket (memang tidak ada), tetapi dilakukan dengan mendatangi petugas yang menangani urusan tersebut ke ruangan dimana meja kerja petugas itu berada.

Sebagaimana hasil wawancara yang penulis dengan informen sebagai berikut :

“ Yang kami lakukan terhadap beberapa masyarakat yang berurusan ke kantor Camat menyediakan beberapa fasilitas di ruang tunggu seperti pesawat televisi atau koran sehingga mereka merasa betah ketika menunggu keluarnya urusan mereka.(Wawancara dengan masyarakat, tanggal 23 Juni 2010)

Berbeda pada dimensi sebelumnya kinerja pegawai kecamatan Gut dalam pelayanan pada dimensi kesederhanaan dapat ditunjukkan oleh hasil wawancara dengan salah seorang informan penelitian sebagai berikut :

”setelah saya menunggu antrian, suatu saat saya mengurus rekomendasi KTP dan KK serta ijin lainnya dikantor Kecamatan Gu namun setelah saya menyampaikan maksud saya tersebut kepada salah seorang petugas yang ada di Kecamatan Gu saya diarahkan untuk langsung bertemu dengan Petugas yang menangani masalah tersebut. Atas petunjuk tersebut saya langsung bertemu pegawai (Kepala Seksi Pemerintahan) yang ditunjuk oleh petugas tadi. Responnya cukup bagus hanya saja karena tidak ada surat pengantar dari Lurah, maka saya diarahkan lagi kekantor kelurahan dimana tempat saya tinggal untuk mendapatkan surat pengantar tersebut. Begitulah prosedurnya menurut petugas tersebut, saya bertanya kenapa harus kekantor kelurahan tersebut mengapa tidak sekalian saja diurus pada kantor kecamatan agar saya tidak lama dalam mengurus hal ini. ” (Wawancara dengan masyarakat, tanggal 24 Juni 2010).

Masih pada masalah yang sama berdasarkan hasil wawancara dengan informan lain sebagai berikut :

” Untuk mengurus ijin mendirikan bangunan IMB, di kantor Kecamatan Gu pernah saya mencoba menghubungi pegawainya namun karena pegawainya belum datang maka saya mencoba bercerita dengan pegawai yang lainnya. Setelah saya mengamati mereka hanya menunggu perintah saja, para pegawai ini hanya bekerja kalau pekerjaan tersebut bagi yang diserahi tugas dengan alasan tidak mau mengambil pekerjaan orang lain, bahkan sebagian lagi masa bodoh. Suatu saat saya pertanyakan bagaimana urusan penerbitan rekomendasi IMB saya, yang sudah lama disetor kepada teman anda. Jawabannya kita tunggu saja, akan keluar juga, sungguh jawaban yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan.” (Wawancara dengan masyarakat, tanggal 23 Juni 2010).

Berdasarkan uraian yang mencakup tentang kesederhanaan dengan pembuktian hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukkan bahwa kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Gu terhadap kesederhanaan dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat yang dikaji pada indikator seperti : Pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit dan Pelayanan yang lancar, dan pelayanan murah atas jasa yang disediakan kepada masyarakat oleh pegawai, masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik maka dapat dikatakan bahwa kesederhanaan dalam pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Maka secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*) (Gazperzs, 1997 : 12). Dari pernyataan Gazperzs tersebut dapat disimpulkan mengenai kesederhanaan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Gu, adalah sesuatu yang ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Bahkan tidak jarang justru kursi tunggu yang semestinya diperuntukkan bagi masyarakat yang berurusan, juga dipergunakan

oleh beberapa aparaturnya (yang beranggapan sedang tidak ada kesibukan) untuk mengobrol dengan masyarakat yang kebetulan kenalan atau kerabatnya.

D. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton

1. Faktor Internal

Hasil analisis penelitian ini, merupakan deskripsi hasil kajian yang mencakup analisis kinerja pegawai terhadap masing-masing variabel. Salah satu pakar mengungkapkan hubungan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan dapat dilihat dari pendapat Rasyid (1997 : 73) yang mengatakan bahwa "Salah satu faktor yang mempengaruhi secara signifikan kemampuan birokrasi dalam menjalankan tugasnya secara optimal adalah kinerja birokrasi yang bersangkutan".

Dikaitkan dengan pendapat yang menyatakan bahwa tugas pokok pemerintahan adalah melayani masyarakat (pelayanan publik) maka dapat dikatakan bahwa kinerja aparaturnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Faktor internal yang menjadi fokus dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu dalam penelitian ini meliputi keinginan berprestasi, tanggungjawab, dan keinginan maju/berkembang dalam pekerjaan. Berikut disajikan hasil penelitian lapangan mengenai ketiga faktor internal tersebut sebagai berikut.

a. Keinginan Berprestasi

Mencapai prestasi di dalam pekerjaan merupakan harapan penting dari setiap pegawai negeri sipil. Hal ini terkait dengan kenyataan bahwa prestasi kerja menjadi

syarat formal dari kenaikan pangkat dan formasi jabatan pegawai negeri sipil. Pegawai Negeri Sipil di lingkup Kecamatan Gu sebagian besar memiliki dorongan yang kuat untuk berprestasi dituturkan oleh informan sebagai berikut :

”Pada umumnya pegawai Kecamatan Gu memiliki kebiasaan bekerja keras, berorientasi masa depan, berorientasi pada keberhasilan, serta mampu mengelola waktu. Suasana kerja sehari-hari mencerminkan kerja keras, sebagian pegawai mengerjakan tugasnya dengan baik. Sejumlah besar pegawai mengikuti studi lanjut di perguruan tinggi baik pada jenjang Strata 1 maupun Strata 2 (magister). Mereka dapat mengatur waktunya dengan baik dan proporsional, studinya berjalan dengan baik tanpa mengganggu kelancaran pelaksanaan tugas. Tentu ada juga yang tidak memiliki dorongan yang kuat untuk berprestasi tetapi jumlahnya tidak dominan. Misalnya, kalau ditugaskan dalam suatu pelatihan keterampilan ia tidak mengikuti dengan serius seluruh materi. Datang mengisi daftar hadir sesudah itu pergi mengurus urusan lain” (hasil wawancara dengan Camat Gu, tanggal 21 Mei 2010).

Akan tetapi tidak semua pegawai Kecamatan Gu memiliki kebiasaan bekerja keras, berorientasi masa depan, berorientasi pada keberhasilan, serta mampu mengelolah waktu. Ada pegawai yang memiliki kebiasaan bekerja keras hanya kalau berada satu ruangan dengan pimpinannya, ataupun tidak berusaha memperbaiki kemampuannya meskipun sering mendapat teguran dari pimpinan. Informan penelitian menuturkan bahwa:

“Tidak semua pegawai memiliki dorongan untuk berprestasi yang kuat. Ada (pegawai) yang pada saat pimpinannya sedang dinas luar ia masuk kerja tidak tepat waktu dan pulang lebih awal dari waktu yang ditentukan. Ada juga pimpinan level bawah yang tidak memiliki kemampuan untuk belajar mengoperasikan komputer meskipun tuntutan pekerjaannya sudah menghendaki demikian. Ia mengandalkan stafnya untuk mengetik konsep rencana kerja, jadwal kerja, laporan, dan sebagainya. Kalau stafnya sedang mengerjakan tugas lain atau sedang tugas luar maka pekerjaan tersebut ditangguhkan sampai stafnya kembali bertugas” (hasil wawancara dengan Sekretaris Camat, tanggal 20 Mei 2010).

Informasi yang dituturkan oleh ketiga informan penelitian memiliki kesamaan.

Ada *prototype* pegawai yang memiliki keinginan kuat untuk berprestasi, tetapi ada

juga yang *prototype* pegawai yang stagnan. Hal ini menunjukkan bahwa proporsi pegawai yang memiliki dorongan kuat untuk berprestasi adalah lebih besar dibandingkan dengan yang tidak memiliki dorongan kuat untuk berprestasi.

Tingkat kualifikasi pendidikan pegawai Kecamatan Gu tidak sesuai dengan kualifikasi jabatan yang diembannya, sehingga menjadi kendala dalam pelayanan pengembangan pemerintahan kecamatan. Ketidakmampuan pegawai kecamatan Gu dalam menumbuh kembangkan kepercayaan masyarakat, mengajak masyarakat berpikir dinamis dan kreatif dalam mendukung perkembangan pembangunan di kecamatan Gu. Inisiatif banyak datang dari pemerintah melalui Petunjuk Pelaksana dan Petunjuk Teknis yang sifatnya kadang kala tidak sesuai dengan kondisi wilayah kecamatan Gu.

Harus diakui pada kasus-kasus tertentu patronase baru yang bersandar pada kinerja pegawai akan berhasil apabila peningkatkan kesejahteraan dan partisipasi masyarakat akan senantiasa terpenuhi tetapi apabila kasus-kasus seperti ini terus dibiarkan menimbulkan situasi ketergantungan bagi pegawai misalnya dalam kasus pemberian layanan yang akan selalu menunggu perintah atasan lalu bekerja atau dalam bentuk fasilitas dan sebagainya. Mewujudkan harapan dalam meningkatkan pelayanan publik akan berhasil bila didukung dengan kinerja aparatur yang memiliki kualifikasi pendidikan memadai. Hasil kajian berdasarkan wawancara bahwa kinerja pegawai kecamatan Gu secara umum tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap dimensi kemampuan dan keterampilan pegawai. Hal ini tentunya merupakan budaya kerja yang kurang baik, apalagi jika dikaitkan dengan kedudukan pegawai pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Budaya malu (*shame culture*)

dan budaya bersalah (*guilt culture*) sebagaimana dikemukakan oleh Rasyid (1997 : 87) tidak tampak dalam aktivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Gu. Padahal Pegawai Negeri bekerja, digaji dengan uang yang sebagian besar merupakan pajak dan retribusi masyarakat banyak.

Kinerja Pegawai juga dipengaruhi oleh disiplin kerja. Musanef (1996 : 56) yang mengemukakan bahwa disiplin dapat juga diartikan sebagai "Ketaatan melaksanakan aturan-aturan yang diwajibkan atau diharapkan oleh masyarakat agar kehidupan didalam masyarakat dan negara itu berjalan tertib dan lancar".

Ketaatan bagi seorang pegawai merupakan salah satu komponen yang menentukan kualitas kerjanya dalam suatu organisasi pemerintahan. Siagian (2001 : 82) mengemukakan bahwa tuntutan ketaatan bagi pegawai negeri karena disamping harus taat kepada semua peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum, mereka juga harus tunduk dan taat kepada berbagai peraturan yang berlaku khusus bagi pegawai negeri.

Ketaatan bagi seorang pegawai merupakan salah satu komponen yang menentukan untuk berprestasi dalam suatu organisasi pemerintahan. Siagian (2001) mengemukakan bahwa tuntutan ketaatan bagi pegawai negeri karena disamping harus taat kepada semua peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum, mereka juga harus tunduk dan taat kepada berbagai peraturan yang berlaku khusus bagi pegawai negeri.

Faktor-faktor yang di luar variabel yang diteliti terdiri dari beragam faktor. Menurut Thoha (1995) bahwa "faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja

pegawai adalah faktor individual dan sistem". Mengikuti pemikiran Thoha ini, terlihat bahwa motivasi kerja ditentukan secara sekaligus baik oleh faktor yang ada di dalam diri individu aparat pemerintah seperti skill, motivasi, keahlian, profesionalisme dan lain-lain, maupun faktor sistem yang melingkupi individu aparatur pemerintah seperti sistem pengajian, struktur organisasi, prosedur kerja, pengawasan dan lain-lain.

Sementara itu pendapat lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja dikemukakan oleh Pamudji (1984) bahwa "faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah : profesionalisme aparat seperti : keterampilan dan kemampuan aparat, sistem dan prosedur kerja yang efisien serta jumlah aparatur yang menangani satu jenis pekerjaan tersebut.

Hingga kini tidak banyak tulisan yang membahas masalah motivasi kerja dalam birokrasi pemerintahan, padahal motivasi bagi aparat pemerintah merupakan syarat penting bagi mereka, apalagi dikaitkan dengan berbagai gejolak sosial dalam lingkup reformasi yang terjadi akhir-akhir ini. Nilai-nilai kinerja merupakan komponen yang dapat menuntun aparat pemerintah ke arah sistem yang sesuai dengan eksistensinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Suatu pekerjaan yang dilandasi nilai-nilai etika akan lebih menunjukkan status dan identitas seseorang.

Motivasi kerja pegawai mengandung pengertian bahwa kinerja sebagai hasil dan semangat serta moral kerja harus menjadi sistem nilai yang melekat dalam perilaku aparat pemerintah dalam setiap tugasnya. Kumorotomo (1992) menjelaskan tentang keterkaitan kinerja dalam lingkup pemerintahan sebagai berikut :

Kinerja menyangkut pada nilai-nilai, yaitu apa yang pantas dan apa yang tidak pantas suatu masyarakat, karena itu kinerja terkait dengan birokrasi pemerintahan, sebagaimana ditunjukkan bahwa pekerjaan administrasi itu

tidak hanya menyangkut pekerjaan fisik tetapi juga menyangkut proses berpikir dan pengambilan keputusan seseorang pada posisinya yang tertentu itu.

Berhubung hanya separuh pegawai yang memiliki keinginan untuk berprestasi dan merupakan sehimpunan sistem nilai etos kerja, agama, budaya, adat istiadat serta keyakinan yang mengandung nilai-nilai dan kaidah serta moral kerja yang menyebabkan seseorang bekerja dengan kualitas yang baik, maka motivasi kerja pegawai itu sendiri dipengaruhi oleh oleh beberapa faktor yang tercakup dalam sistem nilai tersebut.

Faktor pertama yang terkait dengan motivasi kerja bagi pegawai adalah sistem nilai budaya yang melahirkan sikap tertentu terhadap kerja. Sikap seseorang terhadap kerja banyak terkait dengan sejauhmana pemahaman dan penghayatan seseorang terhadap nilai-nilai budaya dan nilai-nilai agama yang dianutnya. Kumorotomo (1992) mengatakan bahwa disamping berasal dari nilai-nilai religius, etos kerja juga berasal dari nilai-nilai budaya serta sikap hidup suatu masyarakat. Motivasi kerja pada tingkat pertama, terlihat dari keuletan seseorang dalam bekerja. Mubyarto (1995) memberikan pandangan keuletan berarti bekerja sungguh-sungguh untuk mencapai suatu tujuan. Keuletan itu dapat diartikan kerja keras, rajin, bersedia bekerja kapanpun diperlukan serta mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja.

Hasil kajian berdasarkan analisis wawancara bahwa dorongan untuk berprestasi bagi pegawai kantor kecamatan Gu secara umum hampir separuh pegawai memiliki dorongan yang kuat untuk berprestasi. Hal ini tentunya merupakan kinerja yang kurang baik, karena hanya separuh pegawai memiliki dorongan yang kuat untuk berprestasi apalagi jika dikaitkan dengan kedudukan aparat pemerintah sebagai abdi

negara dan abdi masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh Rasyid (1997) tidak tampak secara keseluruhan pegawai memiliki aktivitas kinerja pegawai pegawai kantor kecamatan Gu. Padahal Pegawai Negeri bekerja, digaji dengan uang yang sebagian besar merupakan pajak dan retribusi masyarakat banyak.

b. Tanggung Jawab

Sementara itu pendapat lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat diluar kinerja dikemukakan oleh Pamudji (1984 : 20) bahwa "faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat adalah : profesionalisme aparat seperti : tanggungjawab, sistem dan prosedur kerja yang efisien serta jumlah aparatur yang menangani satu jenis pekerjaan tersebut.

Tanggung jawab menunjuk pada kesadaran untuk melakukan, kesediaan untuk melakukan, dan kemampuan untuk melakukan sesuatu yang baik yang bertumpu pada nilai-nilai positif. Rasa tanggungjawab sejati bersumber pada nilai-nilai asasi kemanusiaan. Bagi sebagian pegawai negeri sipil, tanggung jawab dipandang penting karena merupakan salah satu dari unsur penilaian pekerjaan. Di dalam Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), tanggung jawab merupakan unsur ketiga (setelah prestasi kerja).

Pegawai Negeri Sipil dilingkup Kecamatan Gu sebagian besar memiliki tanggung jawab yang tinggi. Fenomena tanggungjawab pegawai dituturkan oleh informen sebagai berikut :

“Tanggungjawab pegawai Camat Gu secara umum sangat baik. Pegawai siap menerima kewajiban atau tugas yang diserahkan oleh atasan, membantu menyelesaikan persoalan masyarakat sampai tuntas. Pegawai yang melakukan kesalahan, kita lihat dengan berani menyatakan secara tegas bahwa “ini

kesalahan saya, bukan sebaliknya melempar tanggung jawabnya ke pundak orang lain”. (hasil wawancara dengan Camat, tanggal 25 Mei 2010).

Informan lainnya, Sekretaris Camat, memberikan penjelasan yang serupa, sebagai berikut :

“Tingkat tanggung jawab pegawai Kecamatan Gu secara umum baik. Kita melihat kecenderungan sebagian besar pegawai untuk melaksanakan tugas pokok dengan baik. Kita juga dapat melihat kesediaan pegawai untuk melakukan tugas tambahan jika diperlukan dan dianggapnya dapat menghambat kelancaran tugas pokoknya. (hasil wawancara dengan Sekcam, tanggal 26 Mei 2010)”.

Informasi yang diperoleh dari ketiga informan penelitian menunjukkan adanya perbedaan tingkat tanggung jawab pegawai. Ada prototype pegawai yang memiliki tanggung jawab yang tinggi, tetapi ada juga prototype pegawai yang memiliki tanggung jawab yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa proporsi pegawai yang memiliki tanggung jawab yang tinggi adalah lebih besar dibandingkan dengan yang tidak memiliki tanggung jawab yang tinggi.

Hasil kajian berdasarkan wawancara langsung dilapangan bahwa dorongan untuk berprestasi bagi pegawai kantor camat Gu secara umum pegawai memiliki tanggungjawab yang kuat. Hal ini tentunya merupakan kinerja yang baik, karena pegawai memiliki dorongan yang kuat untuk bertanggungjawab apalagi jika dikaitkan dengan kedudukan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh Rasyid (1997) tidak tampak secara keseluruhan pegawai memiliki aktivitas kinerja pegawai kantor camat Gu. Padahal Pegawai Negeri bekerja, digaji dengan uang yang sebagian besar merupakan pajak dan retribusi masyarakat banyak.

Dorongan untuk bertanggungjawab dalam organisasi pemerintah juga dipengaruhi oleh disiplin kerja. Musanef (1996) yang mengemukakan bahwa disiplin dapat juga diartikan sebagai "Ketaatan melaksanakan aturan-aturan yang diwajibkan atau diharapkan oleh masyarakat agar kehidupan didalam masyarakat dan negara itu berjalan tertib dan lancar".

c. Kesempatan Untuk Berkembang

Pegawai pada umumnya selalu ingin berkembang dan menginginkan sebuah kemajuan dalam hidup dan karirnya. Pegawai ingin mencapai tangga karir yang tertinggi. Untuk itu pegawai membutuhkan ruang kiprah untuk berkembang supaya menjadi lebih besar. Kesempatan untuk berkembang dalam pekerjaan seharusnya dipandang sebagai hak setiap pegawai. Berkembang dan terus berkembang dalam karir adalah kebutuhan setiap pegawai Kecamatan Gu.

Meskipun demikian, tidak semua jabatan dan posisi mengandung peluang bagi individu yang selalu tertantang ingin berkembang dan maju. Fenomena emtirik pada Kecamatan Gu dituturkan oleh Informan sebagai berikut :

“Secara umum kesempatan untuk berkembang di dalam organisasi Kecamatan Gu cukup tersedia. Kita lihat berimbas pada revitalisasi struktur, tugas pokok dan fungsi. Ini tentu menawarkan peluang baru, tantangan baru, persyaratan keterampilan baru, dan sebagainya. Tetapi tidak semua pegawai mengalami kesempatan yang sama untuk memperoleh kemajuan. Pertimbangan-pertimbangan non teknis kadang kala membatasi peluang pegawai untuk meraih kemajuan. Misalnya, Pegawai yang ingin pindah wilayah kerja karena melihat ada peluang untuk berkembang justru tidak diberi izin. Pegawai senior yang lebih memenuhi persyaratan untuk dapat diangkat dalam suatu jabatan struktural yang kompetitif justru tidak diusulkan”. (Hasil wawancara dengan Sekcam Gu, tanggal 27 Mei 2010).

Senada dengan penjelasan di atas, informan staf yang penulis wawancarai menyatakan bahwa :

“Kesempatan untuk berkembang dalam jabatan sebenarnya terbuka bagi setiap pegawai. Hanya saja ada kebijakan-kebijakan tertentu dari pimpinan yang menjadikan distribusi kesempatan itu menjadi timpang. Kesempatan untuk promosi jabatan juga tidak terdistribusi dengan proporsional. Ada pegawai yang baru mencapai pangkat III/b sudah dipromosikan menduduki jabatan struktural eselon IV/a padahal persyaratan pangkat minimal untuk jabatan tersebut adalah golongan III/c, sehingga ada pegawai senior pada kantor camat Gu yang tetap pada posisi yang lama”. (hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan, tanggal 24 Mei 2010).

Informasi yang diperoleh dari informan penelitian maupun telaah dokumen bahwa Daftar Urut Kepangkatan menunjukkan adanya perbedaan kesempatan untuk berkembang dalam pekerjaan. Sebagian pegawai memperoleh kesempatan yang lebih banyak dibandingkan dengan yang lainnya. Hanya separuh pegawai yang memiliki kesempatan yang besar untuk berkembang dalam pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa ada kesempatan untuk berkembang dalam pekerjaan tetapi belum terdistribusi secara proporsional bagi semua pegawai disebabkan oleh kebijakan-kebijakan promosi dan mutasi yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip obyektifitas.

Apabila berjalannya koordinasi yang baik antar Pemerintah kecamatan Gu dengan seluruh komponen masyarakat Kecamatan Gu. Administrasi Pemerintahan Kecamatan Gu berjalan secara tertib dan teratur sesuai dengan petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis.

Pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Gu merupakan suatu wujud tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk meningkatkan kinerja kepada masyarakat. Bagi masyarakat maju, pelayanan adalah proses untuk memberikan pelayanan pada tingkat kehidupan masyarakat sekaligus merupakan suatu proses perkembangan kecamatan secara tidak langsung.

2. Faktor Eksternal

Pada dasarnya tujuan pokok peningkatan pelayanan publik adalah keinginan untuk memanifestasikan efektivitas dan efisiensi serta produktivitas yang optimal dalam penyelenggaraan tugas-tugas operasional pemerintahan yang bersifat teknis dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan yang baik (*Good Governance*)

Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan terkadang berjalan tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan atau yang telah dirancang sebelumnya. Banyak faktor yang sering kali menghambat proses pelayanan publik yang dilakukan baik oleh faktor yang ada di dalam lingkungan kantor kecamatan Gu maupun di luar lingkungan kantor kecamatan Gu.

Uraian di atas, dapat diasumsikan bahwa mekanisme pelayanan publik di Kecamatan Gu, tentunya akan memberikan apresiasi tersendiri dalam pelaksanaan kinerja pegawai Kecamatan Gu harus dimatangkan oleh seluruh pegawai terlebih dahulu sebelum diberikan kepada masyarakat dengan menanamkan nilai saling membutuhkan antara pegawai dengan masyarakat sehingga terjadi relevansi kebutuhan antara pemerintah dan masyarakat namun demikian masih terdapat faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi pelayanan publik di kecamatan Gu antara lain :

a. Dukungan Masyarakat/Publik

Peningkatan kinerja dalam kinerja pelayanan masyarakat yang dilaksanakan, selain mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, namun yang lebih penting adalah dalam upaya memupuk dan merangsang partisipasi aktif segenap lapisan masyarakat untuk berperan dalam pelaksanaan pelayanan sebagai wujud dalam

mempertanggungjawabkan pelaksanaan pemerintahan yang baik, ataupun di dalam menerima kembali hasil-hasil pelayanan yang telah dilakukan oleh segenap pegawai Kecamatan Gu. Perhatian pemerintah kepada masyarakatnya dalam pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan Gu, yaitu pelayanan dalam arti mencakup ketepatan waktu, keadilan yang merata, keramahan dan kesderhanaan. Pembangunan fisik yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kecamatan Gu secara tidak langsung. Telah memebrikan peningkatan sumber daya manusia dan pembangunan mental (moral, toleransi, iman dan takwa). Melalui mekanisem pelayaan yang diterapkan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku di Kecamatan Gu diharapkan mampu merubah sikap dan perilaku masyarakat agar lebih dewasa dan bertanggung jawab.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau yang lebih dikenal dengan *good governance* yang berlatar wilayah dan adat-istiadat merupakan suatu langkah awal dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus melibatkan masyarakat secara utuh dalam berbagai aktivitas penyelenggaraan pemerintahan. Kinerja pemerintah secara total pada hakekatnya tidak akan sukses tanpa dikudung oleh peran serta masyarakat, oleh sebab itu salah satu cara yang paling cocok untuk melaksanakan pelayanan adalah pelayanan publik yang berlatar wilayah dan adat-istiadat setempat. Penyelenggaraan pemerintahan dalam melayani masyarakat yang berlatar wilayah dan adat-istiadat setempat diharapkan dapat memberikan kontribusi tersendiri terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu pelayanan publik harus dapat dilakukan dalam segala aspek

kehidupan masyarakat, agar segala program pemerintah yang menjadi sasaran utama dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintah mendapat tempat dihati masyarakat.

Dukungan masyarakat cukup berpengaruh dalam pelayanan publik sehingga kinerja pegawai juga terus memberikan, penulis melihat itu dari lima faktor yaitu :

- 1). komunikasi termasuk didalamnya komunikasi internal organisasi dan antar organisasi pelaksana;
- 2). sumberdaya yang dimiliki;
- 3). sikap dari organisasi pelaksana dan masyarakat sebagai sasaran program,
- 4). struktur birokrasi dan
- 4). partisipasi masyarakat yang menjadi obyek pelayanan.

Untuk mengamati faktor tersebut disamping penulis melakukan wawancara dengan informan dan penelitian terhadap dokumen, juga dilakukan observasi melalui pola *empirical caution (empirical causality)*, walaupun dengan waktu yang sangat terbatas.

Hal ini terungkap dari wawancara penulis dengan seorang informan bahwa :

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat kantor Kecamatan Gu dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya ada hal-hal yang perlu diperbaiki terutama mekanisme kerja dan perilaku aparat yang kurang mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut. (Wawancara dengan Tokoh Masyarakat, Tanggal 21 Mei 2010).

Partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik merupakan salah satu komponen pokok dalam rangka berhasil ataupun gagalnya kegiatan. Peluang masyarakat untuk berpartisipasi juga cukup besar, sebagaimana data yang penulis himpun ijin yang diterbitkan semuanya ditujukan kepada masyarakat .

Kendala yang dihadapi dalam dukungan masyarakat adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam mendukung pelayanan publik agar pegawai kecamatan

Gu tetap konsisten. Alasan yang dikemukakan oleh masyarakat adalah bahwa jenis usaha yang dijalankan masih baru, kami tidak tahu dimana tempat mengurus ijin, dan ikut-ikutan dengan tetangga yang menjalankan usahanya sudah bertahun-tahun tidak memiliki ijin usahanya.

Cukup banyak peraturan perundangan yang telah dikeluarkan oleh jajaran birokrasi khususnya departemen dalam negeri aturan itu masih belum termasuk aturan yang dikeluarkan oleh departemen lain yang ada kaitan dengan pelayanan perijinan, termasuk surat keputusan bersama dengan departemen-departemen terkait dan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Dari keseluruhan aturan tersebut dalam pelaksanaannya sulit dikatakan berhasil karena aturan yang dibuat belum cukup mendapat kontrol pelaksanaan yang maksimal pada level implementasi, sehingga pada tataran pelaksanaan cenderung diserahkan sepenuhnya pada pemerintah daerah.

Dalam pengamatan penulis pelaksanaan tugas-tugas di kantor Kecamatan Gu pelayanan publik belum berjalan dengan baik, hal ini disebabkan karena lemahnya sistem, prosedur, metode dan aparat dalam pengelolaan administrasi pada kantor kecamatan Gu. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

Dalam memberikan pelayanan dan memenuhi keinginan masyarakat kami berharap agar masyarakat mendukung dan berpartisipasi dengan membuka kesadaran untuk senantiasa agar pegawai kantor camat Gu bisa bekerja dengan maksimal, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. (wawancara dengan Kasi Pelayanan umum, Tanggal 23 Mei 2010).

Dari keseluruhan aturan tersebut dalam pelaksanaannya sulit dikatakan berhasil karena aturan yang dibuat belum cukup mendapat kontrol pelaksanaan yang maksimal pada level implementasi, sehingga pada tataran pelaksanaan cenderung diserahkan sepenuhnya pada Kantor Kecamatan Gu. Apa lagi kondisi riil yang ada

dilapangan terkadang kontrol ke lapangan menjadi terabaikan. Ini sejalan dengan penelitian penulis ketika berada dilapangan, pihak Kantor Kecamatan Gu dan masyarakat sama-sama mengatakan bahwa selama ini tidak pernah pihak pemerintah Kabupaten Buton melakukan kontrol ke lapangan untuk meninjau pelaksanaan pelayanan, ketika dikonfirmasi ke Kantor Camat Gu jawaban yang penulis peroleh adalah: “belum ada dana khusus untuk melakukan monitoring ke lapangan namun kami akan menjadwalkan pemantauan terhadap kegiatan Pelayanan secara berkala pada masa yang akan datang”.

Disamping itu hasil pengamatan nyata penulis menyangkut dukungan birokrasi ini adalah :

- 1) Tidak tersedia data tentang pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kecamatan dimana kegiatan itu dilaksanakan pada wilayah kecamatan tersebut.
- 2) Kantor Kecamatan Gu terbuka terhadap data-data tentang pelaksanaan efektifitas pelayanan perijinan, terlebih yang menyangkut perijinan seperti IMB. Dimana data tersebut akan berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan.
- 3) Dari sejumlah pelayanan perijinan yang penulis teliti maupun yang dalam perjalanan, hampir dipastikan ada pegawai Sekretariat Pelayanan Perijinan tidak ada yang berada di lapangan.

Apa lagi kondisi ril yang ada dilapangan berada di wilayah kecamatan Gu dan kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Gu yang agak jauh dari pusat kecamatan Gu dan sulit didatangi oleh pihak birokrasi sehingga terkadang kontrol ke lapangan menjadi terabaikan. Ini sejalan dengan penelitian penulis ketika berada dilapangan, sama-sama mengatakan bahwa hampir semua kegiatan dilapangan diselesaikan diatas meja ketika dikonfirmasi jawaban yang penulis peroleh melalui wawancara dengan salah seorang informen adalah sebagai berikut :

“bahwa selama ini kami belum mempunyai dana khusus untuk melakukan monitoring ke lapangan namun kami akan menjadwalkan pemantau terhadap

pelayanan ini secara berkala pada masa yang akan datang”. (wawancara, Kasi Pelayanan, Tanggal 24 Mei 2010).

Adanya dukungan masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat dan komponen masyarakat terhadap Pemerintahan Kecamatan Gu dan Tingginya tingkat kesadaran masyarakat dalam mendukung berjalannya proses pemerintahan kecamatan Gu.

b. Kebijakan yang diterapkan

Dalam kajian Kebijakan dan Peraturan terhadap Kinerja Pegawai dalam Peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Gu menggunakan dua indikator yaitu : Kebijakan peraturan rekomendasi KTP dan KK dan Kebijakan / peraturan perijinan IMB. Pada dimensi kedua ini hanya menggunakan 2 indikator yang ditujukan pada proses kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Gu dengan mengajukan pertanyaan kepada informen dengan melakukan wawancara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Gu secara umum tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap dimensi Kebijakan dan Peraturan yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Gu. Untuk mempertegas penelitian maka berdasarkan hasil wawancara tentang kebijakan dan peraturan dengan salah seorang informan mengungkapkan sebagai berikut :

“Kantor Kecamatan Gu dalam penerapan kebijakan dan peraturan pada pelayanan kebijakan peraturan rekomendasi KTP dan KK yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Secara umum penerapan kebijakan pada rekomendasi perijinan IMB berdasarkan standar pelayanan yang terdistribusi pada kedua kebijakan tersebut.”(Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 15 April 2009)

Lebih lanjut informan penelitian memberikan penjelasan sebagai berikut :

”Dalam melayani masyarakat yang mengurus rekomendasi perijinan IMB pada umumnya pegawai kami selalu memprioritaskan pemohon pertama lalu

berikutnya sesuai dengan petunjuk pimpinan. Pada kantor Kecamatan Gu yang menangani masalah ini adalah Kepala Seksi Pembangunan sebagai petugas khusus yang mengurus pelayanan perijinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya atau legalitas yang mereka miliki, kondisi ini nampaknya terkait dengan penerapan pelayanan perijinan yang syarat dengan sanksi hukum.” (Wawancara dengan Kepala Seksi Pembangunan Kecamatan Gu, tanggal 19 Mei 2010)

Kinerja pegawai Pegawai Kecamatan Gu atas kebijakan dan peraturan yang dikeluarkan seperti rekomendasi KTP dan KK, pelayanan rekomendasi perijinan IMB yang berdasarkan indikator yang ada pada tabel di atas masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik. Kantor Kecamatan Gu sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertanggungjawab langsung kepada Bupati dan mempunyai tugas pokok atas suatu pelayanan sangat diperlukan kebijakan yang pro kepada masyarakat namun kenyataan yang terlihat bahwa kebijakan dan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kecamatan belum optimal karena masih berkiblat pada kebijakan dan peraturan yang lebih tinggi sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Kebijakan dan peraturan yang diberikan terhadap pelayanan publik belum menunjukkan pemanfaatan bagi masyarakat secara optimal, mengingat kebijakan dan peraturan yang diterapkan selama ini menyangkut hubungan hukum dengan berbagai pihak.

Lebih lanjut informan penelitian memberikan penjelasan sebagai berikut :

Masalah penerapan kebijakan dan peraturan tentang rekomendasi KTP, KK, serta rekomendasi IMB, menurut saya perlu sekali, karena untuk memudahkan kita dalam mendapatkan hal – hal yang disebutkan tadi. Tapi yang perlu kami minta masalah IMB dari pihak kecamatan belum pernah memberikan suatu penjelasan, sehingga masyarakat masih bingung dengan masalah IMB. Sedangkan KTP dan KK sudah sering diadakan sosialisasi. (Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Kec.Gu, 20 Mei 2010).

Sangat diharapkan oleh pihak masyarakat selaku obyek yang menerima pelayanan dari pemerintah perlu mendapat perhatian dari setiap kalangan, khususnya Pemerintah Kecamatan Gu yang memberikan layanan publik. Hal ini diperkuat dengan teori mengenai Kebijakan dikemukakan Hoessein. (2001 : 178). Kebijakan dalam pembangunan pemerintah daerah, berdasarkan wewenang dan tanggungjawab yang diberikan pada unit organisasi dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dalam memberikan kebijakan yang merupakan hal yang dapat dipergunakan untuk berbagai aktivitas pembangunan pada berbagai sektor pemerintah dan masyarakat.

Hasil wawancara di lapangan atas dimensi tersebut dengan salah seorang informan sebagaimana diungkapkan sebagai berikut :

Presedur pelayanan atas rekomendasi KTP dan KK, kalau kebijakan dulu masyarakat langsung sendiri ke Kelurahan, kemudian ke Kecamatan sudah selesai semua urusan, tapi sekarang pihak Kelurahan memberikan Rekomendasi kepada masyarakat harus melalui kepala Lingkungan, karena kepala lingkungan lebih paham dan mengetahui keadaan warganya ketimbang Lurah dan Stafnya. (Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Kec.Gu, 20 Mei 2010).

Berdasarkan uraian wawancara tersebut mengenai kebijakan yang diterapkan pada kantor Kecamatan Gu dan didukung oleh teori, maka dapat dikatakan bahwa kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan dalam rekomendasi KTP dan KK dan rekomendasi perijinan IMB dapat dikategorikan cukup

c. Hukuman (*Punishment*)

Hukuman dalam manajemen kepegawaian adalah hukuman disiplin, yaitu hukuman yang dijatuhkan kepada pegawai negeri sipil yang melakukan pelanggaran

terhadap peraturan disiplin pegawai negeri sipil. Ada 3 peraturan terpenting berkenaan dengan disiplin pegawai negeri sipil, yaitu :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 Tentang Izin Perkawinan dan perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 Tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Pegawai Negeri Sipil.

Sehubungan dengan penjatuhan hukuman kepada pegawai negeri sipil di lingkup Pemerintah Kecamatan Gu, Informan memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Kebijakan-kebijakan pemerintah pusat mengenai pemberian disiplin pegawai negeri sipil diterapkan secara konsisten dalam rangka meningkatkan kedisiplinan maupun sebagai upaya motivasi pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.” (hasil wawancara dengan Sekcam, tanggal 26 Mei 2010).

Bentuk hukuman disiplin yang dijatuhkan kepada pegawai negeri sipil di lingkup Pemerintah Kecamatan Gu hanyalah hukuman disiplin ringan dalam bentuk teguran lisan. Informan penelitian menjelaskan :

“Dalam 1 tahun terakhir tidak ada pegawai negeri sipil yang melakukan pelanggaran sedang dan berat. Ada beberapa pegawai melakukan pelanggaran disiplin ringan, bentuk hukumannya baru teguran lisan. Setelah diberikan teguran yang bersangkutan dapat memperbaiki perilaku kerjanya sehingga masalahnya dapat diselesaikan tanpa berlanjut tingkat yang lebih berat”. (hasil wawancara dengan Sekcam, tanggal 26 Mei 2010).

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak melihat banyak fakta yang mencerminkan konsistensi dan obyektivitas pelaksanaan hukuman. Pegawai yang melakukan kesalahan dan pelanggaran yang tergolong ringan kebanyakan tidak diberikan hukuman sehingga menjadi sesuatu yang dianggap lumrah. Misalnya, keterlambatan masuk kantor antara 15 sampai 20 menit dianggap wajar. Namun kalau diakumulasi dalam jangka 1 bulan tentu nilai keterlambatannya menjadi 8,3 jam atau 1 hari kerja.

d. Supervisi

Di dalam organisasi pemerintah, pimpinan pada setiap level adalah supervisor. Dalam kedudukan selaku supervisor maka pimpinan mengawasi, mengarahkan, mengendalikan serta membimbing bawahannya untuk mencapai hasil-hasil yang diharapkan. Kegiatan Supervisi pada Kantor Kecamatan Gu dijalankan dalam kaitannya dengan implementasi keputusan yang dibuat oleh atasan dan pemberian informasi/saran kepada atasan. Bentuk pelaksanaan supervisi adalah inspeksi dalam rangka menemukan kesalahan, memberikan latihan dan bimbingan, dan mendistribusikan atau mendelegasikan tanggungjawab. Seperti dengan pemberian supervisi, informan memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Camat Gu secara aktif melakukan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai secara obyektif dan konsisten. Kebijakan-kebijakan pemerintah pusat mengenai pembinaan disiplin pegawai negeri sipil diterapkan secara konsisten dalam rangka meningkatkan kedisiplinan maupun sebagai upaya motivasi pegawai. Pimpinan memberlakukan secara ketat disiplin pegawai dalam hal kehadiran dan kinerjanya dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai negeri sipil.” (hasil wawancara dengan Sekcam, tanggal 26 Mei 2010).

Segi lain dari pelaksanaan supervisi dijelaskan oleh informan sebagai berikut :

“Ada mekanisme rapat yang dilakukan pada kantor Kecamatan Gu untuk membicarakan jalan keluar (solusi) dari bagian-bagian pekerjaan yang sulit

dilakukan, bagian pekerjaan yang cenderung sulit dicapai targetnya, atau bagian pekerjaan yang selalu lambat penyelesaiannya.” (hasil wawancara dengan Sekcam, tanggal 27 Mei 2010).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa superfise yang dilakukan kepada pegawai Kecamatan Gu telah dilaksanakan oleh Camat Gu namun belum secara optimal. Sehingga cukup mempengaruhi kinerja Kantor Camat Gu, dalam meningkatkan pelayanan publik dan dinilai belum baik.

e. Sarana Prasarana

Dalam hal sarana prasarana yang dimiliki Kantor Kecamatan Gu sebagai penunjang tugas kedinasan masih belum memadai. Oleh karena itu pengadaan sarana dan prasarana perlu terus untuk ditingkatkan untuk memenuhi sarana prasarana yang dibutuhkan sebagai pendukung dalam melakukan tugasnya, karena memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Untuk mewujudkan harapan tersebut dalam memberikan pelayanan akan berhasil bila didukung dengan sarana prasarana fisik yang dimiliki sesuai dengan standart dan memadai. Seperti : fasilitas kerja minim, meja kerja kurang, lemari arsip belum sesuai standar.

Untuk mengkaji sarana dan prasarana fisik terhadap kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Gu menggunakan empat indikator yaitu :

- 1). ketersediaan sarana prasarana fisik operasional
- 2). ketersediaan sarana bangunan,
- 3). sarana mobil camat,
- 4). prasarana fisk.

Dengan asumsi bahwa kajian sarana prasarana fisik lebih menekankan mengenai sarana prasarana fisik yang dimiliki oleh pegawai sebagai penunjang kedinasan yang dihubungkan dengan tugas/pekerjaannya sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan segenap informen yang telah ditetapkan sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai Pemerintah Kecamatan Gu secara umum tidak memberikan pelayanan yang kurang baik sehingga dikategorikan cukup terhadap dimensi sarana prasarana fisik yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan Gu.

Dalam hal sarana prasarana fisik yang dimiliki Pemerintah Kecamatan Gu sebagai penunjang tugas kedinasan masih belum memadai. Oleh karena itu Pemerintah Kecamatan terus berusaha untuk memenuhi sarana prasarana yang dibutuhkan sebagai pendukung dalam melakukan tugasnya, karena memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Untuk mewujudkan harapan tersebut dalam memberikan pelayanan akan berhasil bila didukung dengan sarana prasarana fisik yang dimiliki sesuai dengan standart dan memadai.

Lebih jelas bahwa sarana dan prasarana informen penelitian memberikan informasi sebagai berikut :

Ketersediaan sarana dan prasarana fisik yang disiapkan berupa bangunan kantor yang memadai, mobil Camat yang dapat meningkatkan kinerja pegawai Kecamatan Gu. Sarana / Prasarana fisik yang tersedia :

- Kendaraan :
 - Bantuan 1 Unit roda 4 (Mobil Dinas Camat)
 - 1 Unit roda 4 (Mobil pengangkut Sampah)
 - 3 buah roda 2 (Motor)
- Untuk menunjang kegiatan :
 - Kantor Camat, Rumah Jabatan Camat, Gedung Serbaguna, Panggung Hiburan (Sementara Rehab), Meja, kursi yang ada sekarang masih baik, dan pengadaannya di samping bantuan Pemerintah Daerah juga diadakan dengan sistim Swadaya. Jadi baik Kepala Sub bagian maupun para Kepala Seksi sudah memiliki kursi.

Lebih lanjut informen lain penelitian juga memberikan informasi yang berbeda sebagai berikut :

Kendala yang ada sekarang, belum memiliki komputer, dan pada tahun 2010 ini sudah diprogramkan melalui perubahan anggaran (DIPA 2010). Kantor Camat belum lama ini selesai di Rehab dan masih bagus dan layak untuk memberikan pelayanan publik. Baru 1 buah mobil Dinas dan 3 buah roda dua. Jadi belum semuanya SUBAG dan SEKSI mendapatkan kendaraan dinas. (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 8 Juni 2010).

Hal ini relevan dengan teori yang diungkapkan Dessler (1998 : 160), bahwa istilah “sarana dan prasarana” sering diartikan bahwa tersedianya alat adalah keberhasilan mencapai tujuan organisasi ditentukan oleh sejauhmana sarana dan prasarana dalam suatu organisasi, yang tersedia dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bahwa setiap organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun swasta. Untuk itu lebih khusus Pemerintah Kecamatan Gu sangat mendukung dan membantu dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat.

Kaitan dengan itu pengaruh sarana dan prasarana fisik terhadap pemberian layanan kepada masyarakat, dalam kenyataannya masih belum memberikan yang baik. Sarana dan prasarana fisik merupakan unsur pendorong, perangsang atau pendukung yang berasal dari dalam atau luar dari individu untuk melakukan suatu aktivitas. Seseorang terkadang akan memperlihatkan aktivitas kerjanya yang agresif apabila didukung dengan sarana dan prasarana fisik yang diberikan atau terpenuhi pemberian pelayanan publik akan menjadi kepuasan tersendiri bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan.

Hasil wawancara yang berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana, informan penelitian memberikan penjelasan sebagai berikut :

”Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan baik di dalam kantor pemerintah maupun di sekitar lingkungan kantor pemerintah kecamatan gu relatif terbatas, belum sesuai dengan standar fasilitas. Sangat dipahami bahwa setingkat kantor kecamatan masih banyak terdapat kendala salah satunya adalah minimnya sarana yang tersedia serta terbatasnya kapasitas ruang pelayanan. Pemenuhan standar fasilitas juga terkait dengan kebutuhan staf pengelola. Semua bermuara pada penganggaran. Untuk lebih memaksimalkan kinerja pegawai adalah komitmen pimpinan wilayah, dalam hal ini Bupati karena semua bentuk pengadaan bangunan fisik bersumber dari Pemda Kabupaten Buton, karena pihak kami hanya bisa mengusulkan kepada Pimpinan melalui musrembang. Khususnya anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana fisik. Seperti pengadaan bangunan kantor dan fasilitas lainnya (mobil).” (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 8 Juni 2010).

Informasi lain dalam penelitian ini mendapatkan informasi keterbatasan sarana prasaran fisik pemerintah kecamatan gu diungkapkan pula oleh sebagai berikut:

” Untuk melaksanakan peninjauan lokasi bangunan bagi masyarakat yang sedang mengajukan permohonan IMB kami sangat kesulitan dalam hal kendaraan, karena jarak dari kantor Kecamatan Gu menuju lokasi-lokasi pembangunan masyarakat sangat berjauhan, dengan terpaksa harus menggunakan motor pribadi, padahal kegiatan tersebut adalah salah satu tugas pokok kantor. Hal ini sangat bertentangan dengan kenyataan yang harus diteriam oleh pegawai dan secara akumulatif kegiatan tersebut juga merugikan daerah atau bahkan negara artinya kalau terus dibiarkan melakukan pembangunan tanpa pengawasan dan pengendalian dari pihak pemerintah kecamatan berarti membiarkan hak negara dirampas begitu saja.” (Wawancara dengan Kepala seksi Pembangunan, tanggal 19 Juni 2010).

Hal yang sama pula peneliti mandapatkan informasi yang sama mengungkapkan pula mengenai tidak tersedianya kendaraan dinas, sebagai berikut :

”Khusus dikantor kecamatan Gu tidak tersedia kendaraan roda dua bagi para kepala seksi, salah satu contoh jika ada kami harus meninjau lokasi permohonan IMB dari yang berjarak cukup jauh dengan lokasi kantor dan sehingga berapa lama kita harus menunggu untuk melaksanakan peninjauan lokasi tersebut. ” (Wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Gu, tanggal 19 Juni 2010).

Lebih lanjut informen penelitian memberikan informasi sebagai berikut :

Sarana/ Prasarana fisik yang tersedia, yaitu :

Yang berupa kendaraan antara lain : Satu unit roda 4 untuk kendaraan Dinas Camat. Satu unit roda 4 untuk kendaraan pengangkut sampah. Dua buah roda dua bantuan PEMDA Kabupaten Buton, Satu buah roda dua bantuan Blok gren sedangkan yang berupa bantuan fisik antara lain :

1. Kantor Camat
2. Rumah Jabatan Camat
3. Gedung Serbaguna
4. Panggung Hiburang sementara di rehab.
5. Lahan (tempat pembuangan sampah)

Keadaan sarana/ prasarana fisik seperti Meja, kursi sudah memadai termasuk kursi para Subag dan Kasi. Namun Kantor Kecamatan Gu masih terkendala belum memiliki Komputer masih menggunakan mesin ketik manual. Baru dijanjikan PEMDA pada bulan Juli kedepan melalui perubahan anggaran (DIPA) akan dibantu 1 (satu) buah Komputer lengkap. Kantor Camat masih bagus dan layak untuk memberikan pelayanan publik. Dan semua pejabat kecamatan sudah mendapatkan ruangan tersendiri. Untuk Pegawai kecamatan belum semuanya memiliki kendaraan Dinas. baru eselon 3b (tiga) yakni Sekcam, dan eselon 4a, yakni Kepala Seksi Pembangunan untuk mengontrol pelaksanaan pembangunan di Kecamatan Gu. Sedangkan yang 1 (satu) buahnya lagi diberikan kepada Bendahara Kecamatan dalam rangka mengambil Gaji pegawai kecamatan di Pasarwajo Ibu Kota Kabupaten Buton. (Wawancara dengan Kepala Seksi Trantib Kecamatan Gu, tanggal 19 Juni 2010).

Berdasarkan uraian mengenai Sarana dan prasarana dengan pembuktian tersebut dan didukung oleh teori di atas, menunjukkan bahwa kinerja Staf Pemerintah Kecamatan Gu terhadap sarana prasarana fisik yang dibutuhkan seperti : Bangunan kantor Camat yang baru dan tidak berada satu bangunan dengan rumah jabatan Camat Gu diperlukan kendaraan roda dua (motor) untuk para kepala seksi guna menunjang kegiatan dinas, berdasarkan indikator yang ada masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik maka dapat dikatakan bahwa Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kinerja pegawai terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Gu.

Lebih jelas bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap pelayanan yang kami berikan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat harap maklum. Bagaimana kami bisa bekerja dengan maksimal untuk fasilitas kerja saja minim, kendaraan operasional tidak ada. Kantor Kecamatan Gu dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat dalam bentuk konkrit tersebut terlihat dari keinginan setiap pegawai untuk memberikan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat / pengusaha secara teknis dan praktis sebab hal ini perlu diberikan kepada setiap masyarakat sebagai kewajiban. Ketersediaan sarana dan prasarana yang disiapkan berupa bangunan kantor yang memadai, mobil operasional lapangan, yang dapat meningkatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Gu.

Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

Kami menyadari bahwa pelayanan yang kami berikan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat harap maklum. Kami bisa bekerja dengan maksimal apabila fasilitas kantor memadai seperti, kendaraan operasional, dan lainlain. (Wawancara dengan Kasi pelayanan Umum, Tanggal 25 Mei 2010).

Hal ini relevan dengan teori yang diungkapkan Dessler (1998 : 160), bahwa istilah “sarana dan prasarana” sering diartikan bahwa tersedianya alat adalah keberhasilan mencapai tujuan organisasi ditentukan oleh sejauhmana sarana dan prasarana dalam suatu organisasi, yang tersedia dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kaitan dengan itu pengaruh sarana dan prasarana fisik terhadap pemberian layanan kepada masyarakat, dalam kenyataannya masih belum memberikan yang baik. Sarana dan prasarana fisik merupakan unsur pendorong, perangsang atau pendukung yang berasal dari dalam atau luar dari individu untuk melakukan suatu

aktivitas. Seseorang terkadang akan memperlihatkan aktivitas kerjanya yang agresif apabila didukung dengan sarana dan prasarana fisik yang diberikan atau terpenuhi sehingga dalam pemberian pelayanan publik akan menjadi kepuasan tersendiri bagi aparatur dalam melaksanakan pelayanan.

Hasil wawancara yang berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana, informan penelitian memberikan penjelasan sebagai berikut :

”Fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Camat Gu dalam pelayanan baik di dalam kantor dinas maupun di sekitar lingkungan Kantor Kecamatan Gu relatif terbatas, belum sesuai dengan standar fasilitas. Kendalanya adalah minimnya anggaran yang tersedia serta terbatasnya kapasitas ruang pelayanan. Pemenuhan standar fasilitas juga terkait dengan kebutuhan staf pengelola. Semua bermuara pada penganggaran. (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 28 Mei 2010).

Informasi lain dalam penelitian ini mendapatkan informasi keterbatasan sarana prasaran fisik kantor Camat Gu diungkapkan pula oleh sebagai berikut:

”Salah satu contoh misalnya untuk mengawasi bangunan-bangunan liar yang belum memiliki IMB dan ijin lain yang dipersyaratkan sementara tidak ada kendaraan operasional lapangan yang tersedia dan kita harus menggunakan motor pribadi, padahal di dalam kota saja banyak bangunan liar yang dibangun dan belum memiliki IMB. Hal ini sangat merugikan daerah atau bahkan negara artinya kalau tidak memiliki dokumen berarti membiarkan hak negara dirampas begitu saja.” (Wawancara dengan Kasi pembangunan, tanggal 29 Mei 2010).

Hal yang sama pula peneliti dapatkan saat observasi dilapangan yang sama mengenai tidak tersedianya mobil operasional lapangan yang tidak sesuai standar. Contohnya jika ada informasi dari masyarakat tentang adanya bangunan yang belum memiliki Ijin Mendirikan Bangunan IMB dan sementara dalam pekerjaan oleh pemiliknya yang berjarak cukup jauh dengan lokasi kantor.

Berdasarkan uraian mengenai Sarana dan prasarana dengan pembuktian tersebut dan didukung oleh teori di atas, menunjukkan bahwa kinerja pegawai kecamatan Gu

terhadap pelayanan publik merupakan dipengaruhi oleh faktor sarana dan prasarana, yang dimiliki oleh sebuah organisasi, demikian halnya dengan organisasi pemerintah Kecamatan Gu Kabupaten Buton.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini disimpulkan bahwa :

1. Bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu, yang dikaji melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap beberapa indikator dapat disimpulkan berada pada kategori belum optimal, sehingga sangat berpengaruh pada kinerja pegawai kecamatan Gu dalam memberikan pelayanan publik.
2. Bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton yang dikaji dari dua faktor. Faktor tersebut adalah faktor internal dan faktor eksternal. Hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara mendalam dan langsung ke obyek penelitian dari masing-masing indikator dapat disimpulkan berada pada kategori belum maksimal. Hal demikian dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan, karena nilai-nilai kinerja belum terinternalisasi sampai pada tingkat pendirian, tetapi baru sampai pada tingkat komunikasi dan sebatas teori. Indikator pada faktor eksternal secara totalitas dalam pelayanan publik berada kategori belum optimal dan mempengaruhi pelayanan publik yang diberikan.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis memberikan saran-saran baik secara teori maupun praktis sebagai berikut :

1. Secara Teori :

- a. Dapat menerapkan teori yang digunakan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan Publik pada pemerintahan kecamatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu sehingga dapat dijadikan bahan rujukkan bagi Pemerintah Kabupaten Buton.
- b. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan kinerja pegawai dan khususnya dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton.

2. Secara Praktis :

- a. Diharapkan lebih meningkatkan lagi kinerja pelayanan pegawai Kecamatan Gu dengan melalui kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan dan pengembangan karier bagi PNS yang memenuhi standar kompetensi, yang disertai dengan penegakan disiplin bagi PNS yang melanggar, sehingga timbul dan gairah kerja yang dilakukan secara ikhlas penuh pengabdian dan dapat menyebabkan produktivitas kerja semakin meningkat.

- b. Perlu peningkatan faktor-faktor kinerja bagi pegawai Kecamatan Gu dalam meningkatkan kinerja yang dapat dirumuskan melalui peningkatan pelayanan publik sebagai berikut;
1. Perlu sosialisasi kepada seluruh pegawai mengenai visi dan misi Kantor Camat Gu, yang salah satu caranya yaitu dengan penempatan visi dan misi Kantor Camat Gu pada dinding kantor ditempat yang mudah terlihat semua orang,
 2. Perlunya pengadaan sarana dan prasarana untuk menunjang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain perlunya pengadaan satu unit komputer yang dapat dipakai oleh pegawai Kantor Camat Gu dalam berbagai keperluan misalnya pengetikan dan lain-lain.
 3. Perlunya penambahan sarana mobilitas pada Kantor Kecamatan Gu berupa penambahan kendaraan dinas yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan, antara lain pengantaran surat-surat/data, monitoring ke desa-desa yang ada di wilayah Kecamatan Gu dan berbagai keperluan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abimanyu, Anggito. (2000). *Analisis kompetensi sumber daya manusia*. Yogyakarta : Penerbit, Andi.
- Ancok, Dj. (2009). Persiapan manusia menghadapi masa depan. Diambil 19 Mei 2009 dari situs World Wide Web <http://ancok.staff.ugm.ac.id/>
- Anonim (2008). Berpikir Tentang Tujuan dan Target. Diambil 20 Mei 2009 dari situs World Wide Web <http://aditpunya.dagdigdug.com/2008/11/25/>
- Arikunto, Suharsimi. (1996). *Prosedur penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bacal, Robert. (2001). *Performance management*. Terj Surya Darma dan Yanuar Irawan. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bahana. (2006). Prestasi adalah pertanggungjawaban iman. Diambil dari situs 25 Juli 2006 World Wide Web http://www.jhop.org/media/articles_detail
- Bernardin, H.J. & Russel, E.A. (1993). *Human resource management: an experiential approach*. Singapore : Mac Graw Hill Book Co.
- Bogdan, Robert dan Taylor, Steven, J. (1993). *Kualitatif dasar-dasar penelitian*. Surabaya : Usaha Nasional.
- David, K. (1982). *Organizational behavior*. New York : McGraw-Hill Ci.Inc.
- Davis, Keith & Newstrom, John, W. (1996). *Perilaku dalam organisasi*, Alih Bahasa. Jakarta : Agus Dharma, Erlangga.
- Dessler, Garry. (1998). *Human resources management*. Jakarta : Prenhallindo.
- Dunn, William, N. (2001). *Analisa kebijakan publik*. Yogyakarta : P.T. Hanindita Graha Widya.
- Dwiyanto, Agus. dkk. (2002). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus. (1995). Penilaian kinerja organisasi pelayanan publik. *Makalah Seminar Sehari Kinerja Organisasi Publik, Kebijakan dan Penerapannya*, 20 Mei 1995. Yogyakarta : Jurnal Ilmu Administrasi Negara UGM.

- Dye, Thomas, R. (1978). *Understanding public policy, englewood cliffs*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Ermaya, Suradinata. (1998). *Manajemen pemerintahan dan otonomi daerah*. Bandung : Ramadhan.
- Gave, Philip Babcock, (1966). *Webster's third new international dictionary*. Springfield Massachusetts : G&C Merriam Company Publisher.
- Garvin. (1994). *Management. second edition*. Massachusetts : Houghton Mifflin Company, Inc.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen kualitas, penerapan konsep-konsep kualitas dalam manajemen bisnis total*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, L. James & Ivancevich, John. M & Donelly, James H. (1996). *Organisasi : perilaku, struktur, proses*, alih bahasa. Jakarta : Nunuk Ardiani, Bina Rupa Aksara.
- Hadari, Nawawi. (2001). *Metode penelitian sosial*. Yogyakarta : Universiats Gajah Mada. Press.
- Hersey, Paul & Blanchard Ken. Penerjemah : Agus Dharma, (1995). *Manajemen perilaku organisasi : pendayagunaan sumber daya manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Hidayat dan Sucherly. (1986). *Peningkatan produktivitas organisasi pemerintah dan pegawai negeri kasus Indonesia*. Jakarta : Prisma Nomor 12 LP3S.
- Hoessein, B. (2001). Prospek resolusi kebijakan dan implementasi otonomi daerah dari sudut pandang hukum tata negara. *Seminar dalam Lokakarya Nasional Strategi Resolusi Kebijakan dan Implementasi Otonomi Daerah Dalam Kerangka Good Governance*. Lembaga Administrasi Negara.
- Ibrahim, Buddy. (1997). *Total quality management, panduan untuk menghadapi persaingan global*. Jakarta : Djembatan.
- Ilham. (1998). Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor PDAM Kabupaten Malang. *Tesis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang*. Malang.
- Islamy, M. Irfan. (1994). *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

- I Wayan Mudana. (1998). Pengaruh kebijakan pada kantor samsat terhadap pelayanan di kabupaten malang. *Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Malang Malang*.
- John. W. & Joel O. Raynor (eds.). (1974). *Motivation and achievement*. Washington DC : V.H. Winston & Sons.
- John. M. Bryson. (1999). *Perencanaan strategis (bagi organisasi sosial)*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI).
- Kaho, Yosef Riwu. (1995). *Prospek otonomi daerah di negara Republik Indonesia, identifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi penyelenggaraanya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kaho, dkk. (2000). *Kurang optimalnya aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan otonomi daerah*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kertawijaya, A.M. (2008). *Tanggung Jawab Dalam Pendidikan*. Diambil dari situs 22 Agustus 2008 World Wide Web <http://www.alike.wordpress.com>.
- Kumorotomo, Wahyudi. (1992). *Etika administrasi negara*. Jakarta : Rajawali Press.
- Kusnadi. (2002). *Masalah, kerja sama, konflik dan kinerja kontemporer dan islam*. Malang : Taroda.
- Kristiadi, JB. (1994). *Adminstrasi/manajemen pembangunan* kumpulan tulisan. Jakarta : LAN RI
- Lovelock, Christoper. (1994). *Product plus*. New York : McGraw-Hill. Inc.
- Lovelock, Christoper. (1997). *Service marketing, second edition*. Printice Hall : International Edition.
- Mangunhardjana. (1984). *Kepemimpinan*. Yogyakarta : Yayasan Kanisius.
- Manulang, M. (1973). *Beberapa aspek administrasi pemerintahan daerah*. Jakarta : PT. Pembangunan Jakarta.
- Miftah, Thoha. (1990). *Dasar-dasar prima ilmu administrasi negara*. Jakarta : Rajawali Press.
- Mintorogo. (1996). *Kepemimpinan dalam organisasi*. Jakarta : STIA-LAN Press.

- M. Mochtar. (2000). *Pengantar metodologi penelitian*. Institut Ilmu Pemerintahan Jakarta : Press.
- Moenir, AS. (1983). *Pendekatan manusiawi dan organisasi terhadap pembinaan kepegawaian*. Jakarta : Gunung Agung.
- Moleong, J, Lexi. (2001). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhadjir, Noeng. (1998). *Metodologi penelitian sosial*. Yogyakarta : Rake Sarasin.
- Musanef. (1996). *Manajemen kepegawaian di Indonesia*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Mustofa, (2008). Prestasi. Diambil dari situs 2 April 2008 World Wide Web <http://massofa.wordpress.com/>.
- Misugi. (1990). Hanya bisa maju. Diambil 13 Agustus 2008 dari situs World Wide Web <http://jawaban.com/news/spiritual/detail>.
- Nasution.(1988). *Metodologi penelitian naturalistik kualitatif*. Bandung : Tarsito.
- Ndraha, Taliziduhu. (1997). *Metodologi ilmu pemerintahan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. (2001). *Ilmu pemerintahan jilid I, II, III dan I*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. (2000). *Mewirauahakan birokrasi, mentransformasikan semangat wirausaha ke dalam sektor publik*. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Pamudji, S. (1994). *Profesional aparaturnegara dalam meningkatkan pelayanan publik*. Jakarta : Widyapraja Nomor 19 Tahun III, IIP.
- Pareek, Udai. (1984). *Perilaku Organisasi : pedoman kearah pemahaman proses komunikasi antar pribadi dan motivasi kerja*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Peter. (1984). *Pembangunan desa dan lembaga swadaya masyarakat*. Jakarta : Rajawali.
- Pepak. (2004). Menanamkan rasa tanggung jawab. Diambil dari situs 26 Maret 2004 World Wide Web <http://pepaksabda.org>.

- Putri, R. (2008). Faktor kinerja ekstrinsik oleh pimpinan. Diambil darisitus 05 Maret 2008 World Wide Web <http://vibiznews.com/journal.php?id>.
- Prasetya Irawan. (2005). *Metodologi penelitian administrasi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- , (1997). *Pemimpin dan kepemimpinan pemerintahan*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Rasyid, M. Ryaas. (2000). Kebijakan penyiapan sumber daya aparatur yang profesional dalam pelaksanaan otonomi daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. MIPI.
- Robins, P Steven. (1996). *Perilaku organisasi (konsep kontroversi aplikasi)*. diterjemahkan Hadyana Pijatmaka. Jakarta : Prehalindo.
- Ruky, S.A. (2002). *Sistem manajemen kinerja*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sam, A. (2009). Pengertian prestasi kerja. Diambil dari situs 12 juni 2008 World Wide Web <http://kapan lagi.com>.
- Sampurna, Lukman. (1998). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta : Widyapraja. Nomor 30 Tahun XX-1998.
- Sandri. (2009). Rasa tanggung jawab. Diambil dari situs senin 4 Mei 2009 World Wide Web http://www.islamicfinder.org/prayer_service.php
- Santoso. (1998). *Analisis kebijakan publik*. Jogjakarta : PT. Tiara Wacana.
- Santosa, P.B. (2009). Pengertian metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Diambil 17 September 2009, dari situs World Wide Web <http://blogs.teguh.web.id/method-of-quantitative-and-qualitative-research.html>
- Seeker, Karen R. dan Joe B. Wilson. (2000). *Planning succesful employee performance* (terj. Ramelan). Jakarta : PPM.
- Siagian, Sondang.P. (1987). *Pengembangan sumber daya insani*. Jakarta : PT. Sumber Bahagia.
- , (1994). *Patologo birokrasi, analisis identifikasi dan terapannya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- (1996). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Simbolon, Robert. (1998). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta : IIP.
- Singarimbun, Masri dan Sofian, Effendi. (1989). *Metode penelitian survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. (1997). *Metode penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Steers, Richard, M. (1985). *Efektivitas organisasi*. diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Trian, H.A. (2007). Memandang Pekerjaan. Diambil dari situs 4 Juni 2007 world wide web <http://3an.blogspot.com/2007/06/memandang-pekerjaan.html>
- Triguno. (1999). *Budaya kerja, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja*. Jakarta : PT. Golden Terayon Press.
- Tjokroamidjoyo, Bintoro. (1991). *Pengantar administrasi pembangunan*. Yogyakarta : LP3ES.
- Urip. (1998). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil di Jajaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Tingkat II Tulungagung. *Tesis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang*. Malang.
- Wahjosumidjo. (1987). *Kepemimpinan dan motivasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Wexley, Knneath, N & Yukl, Gary A. Diterj. Muh. Shobaruddin, (1988). *Perilaku organisasi dan psikologi personalia*. Jakarta : Bina Aksara Outhwaite.
- Wibawa, Samudra. (1994). *Kebijakan publik proses dan analisis*, Jakarta : Intermedia.
- Widodo, Joko. (2001). *Good governance (Telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah)*. Surabaya : Insan Cendekia.
- William, Gasler. (1975). *Understanding social life the method called verstehen*. London : George Allen and Unwin Ltd.
- Winarno Surachmat. (1978). *Dasar dan teknik riset pengantar metode ilmiah*. Bandung : Tarsito.

Winardi.(1986) . *Asas-asas manajemen*. Bandung : Alumni.

Wuryanano. (2007). Memahami Tanggung Jawab. Diambil dari situs 7/10/2007
<http://www.WordPress.com>.

Woworuntu, Bob. (1997). *Dasar-dasar keterampilan abdi negara melayani masyarakat*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Zethami,V.A.at.AI. (1990). *Delivering quality service balancing customer perceptions and expectation*. New York : The Free Press.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Bupati Buton Nomor 33 Tahun 2008 Tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan

UNIVERSITAS TERBUKA

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
1.	Camat Gu	<p>Bentuk pemerintahan Kecamatan Gu sebelum diatur secara Nasional dengan UU No. 31 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, bahwa berdasarkan Buku Sejarah dan Adat Fiy Darul Butuni (Buton III) terbitan Proyek Pengembangan Media Kebudayaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta tahun 1977, dimana Buton pada tahun 1913 dibagi menjadi 19 wilayah distrik Gu, yang dikepalai seorang Kepala Distrik yang bernama LA ODE IDO yang digaji oleh Pemerintah Belanda. Kemudian dengan keluarnya UU No. 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Tk. II di Sulawesi, termasuk Sulawesi Tenggara yang terbagi dalam 4 (empat) kewedanaan yaitu : 1. LAIWOI (Kendari sekarang) 2. KOLAKA 3. MUNA, dan 4. BUTON Kemudian pada tahun 1961 Sturktur Pemerintahan Distrik berubah menjadi Kecamatan dan pada saat itulah Distrik Gu berubah menjadi Kecamatan Gu dan tercatat Camat pertama Kecamatan Gu bernama LA ZAMANI. Seiring dengan tuntutan Reformasi, maka pemerintah mengeluarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, dimana pemerintah pusat memberikan sebagian kekuasaannya kepada daerah dengan harapan agar pemerintah daerah bersama masyarakatnya ikut berpartisipasi dan bertanggung jawab terhadap daerahnya. (Wawancara dengan Camat Gu, Tanggal 15 Mei 2010)</p>
2	Camat Gu	<p>Yang dijadikan landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan pada masa itu, dan sekarang : Acuan masa lalu UU No. 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah–Daerah TK. II di Sulawesi sedngankan acuan masa sekarang U No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah. Keputusan Bupati Buton No. 1349 Tahun 2004 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan. (Wawancara dengan Camat Gu, Tanggal 15 Mei 2010)</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
3	Camat Gu,	<p>“Bahwa kualifikasi pendidikan dan kualifikasi jabatan sudah menjadi bagian dari usulan rencana kerja Kecamatan Gu setiap tahun, hal ini dapat dilihat beberapa usulan pengadaan tenaga Pegawai yang dibutuhkan, akan tetapi belum terpenuhi dan mendapat respon dari pihak pemerintah Kabupaten, karena proses penerimaan pegawai dan tenaga lainnya merupakan kewenangan Bupati kami sebagai camat hanya menerima pegawai yang telah ditugaskan oleh Bupati Buton, kecuali jabatan lurah dan kepala desa seperti yang kita ketahui selama ini banyak campur tangan politik, untuk itu kami hanya bisa berharap lurah dan kepala desa yang diangkat memiliki kualifikasi yang layak menjadi pemimpin diwilayahnya. (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 17 Mei 2010)”</p>
4	Camat Gu,	<p>“Sebagai Pemerintah kami mempunyai program peningkatan kompetensi kapasitas sumber daya aparatur Pegawai kami, selain menunggu panggilan dari pihak Pemerintah Kabupaten Buton atau melalui BKD, kami juga selalu mengusulkan kegiatan pelatihan teknis bagi pegawai kecamatan seperti Bimbingan Teknis administrasi dan pelatihan lainnya. Namun kami hanya sebatas mengusulkan walaupun direspons oleh pemerintah kabupaten adalah sesuatu keharusan sehingga diharapkan akan memberikan nilai tambah bagi pegawai kecamatan.” (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 19 Mei 2010).</p>
5	Camat Gu,	<p>Kantor Kecamatan Gu dalam penerapan kebijakan dan peraturan pada pelayanan kebijakan peraturan rekomendasi KTP dan KK yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Secara umum penerapan kebijakan pada rekomendasi perijinan IMB berdasarkan standar pelayanan yang terdistribusi pada kedua kebijakan tersebut.’ (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 15 April 2009)</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
6	Camat Gu,	<p>Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan baik di dalam kantor pemerintah maupun di sekitar lingkungan kantor pemerintah kecamatan gu relatif terbatas, belum sesuai dengan standar fasilitas. Sangat dipahami bahwa setingkat kantor kecamatan masih banyak terdapat kendala salah satunya adalah minimnya sarana yang tersedia serta terbatasnya kapasitas ruang pelayanan. Pemenuhan standar fasilitas juga terkait dengan kebutuhan staf pengelola. Semua bermuara pada penganggaran. Untuk lebih memaksimalkan kinerja pegawai adalah komitmen pimpinan wilayah dalam hal ini Bupati karena semua bentuk pengadaan bangunan fisik bersumber dari Pemda Kabupaten buton, karena pihak kami hanya bisa mengusulkan kepada Pimpinan melalui musrembang. Khususnya anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana fisik. Seperti pengadaan bangunan kantor dan fasilitas lainnya : Mobil.” (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 8 Juni 2010).</p>
7	Camat Gu,	<p>Kendala yang ada sekarang, belum memiliki komputer, dan pada tahun 2010 ini sudah diprogramkan melalui perubahan anggaran (DIPA 2010). Kantor Camat belum lama ini selesai di Rehab dan masih bagus dan layak untuk memberikan pelayanan publik. Baru 1 buah mobil Dinas dan 3 buah roda dua. Jadi belum semuanya SUBAG dan SEKSI mendapatkan kendaraan dinas. (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 8 Juni 2010).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
7	Camat Gu,	<p>“Tanggung jawab pegawai Camat Gu secara umum sangat baik. Pegawai siap menerima kewajiban atau tugas yang diserahkan oleh atasan, membantu menyelesaikan persoalan masyarakat sampai tuntas. Pegawai yang melakukan kesalahan, kita lihat dengan berani menyatakan secara tegas bahwa “ini kesalahan saya, bukan sebaliknya melempar tanggung jawabnya ke pundak orang lain”. (hasil wawancara dengan Camat, tanggal 25 Mei 2010).</p> <p>”Fasilitas yang dimiliki oleh kantor Camat Gu dalam pelayanan baik di dalam kantor dinas maupun di sekitar lingkungan kantor Kecamatan Gu relatif terbatas, belum sesuai dengan standar fasilitas. Kendalanya adalah minimnya anggaran yang tersedia serta terbatasnya kapasitas ruang pelayanan. Pemenuhan standar fasilitas juga terkait dengan kebutuhan staf pengelola. Semua bermuara pada penganggaran. (Wawancara dengan Camat Gu, tanggal 28 Mei 2010).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	Sekretaris Camat	”Khusus dikantor kecamatan Gu tidak tersedia kendaraan roda dua bagi para kepala seksi, salah satu contoh jika ada kami harus meninjau lokasi permohonan IMB dari yang berjarak cukup jauh dengan lokasi kantor dan sehingga berapa lama kita harus menunggu untuk melaksanakan peninjauan lokasi tersebut. ” (Wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Gu, tanggal 19 Juni 2010).
	Sekretaris Camat	“Beberapa kegiatan dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan mulai dari penyambutan masyarakat yang berurusan pegawai kami sudah ramah dalam arti mereka tetap santun sopan dan hangat pada setiap masyarakat. Kegiatan-kegiatan ini telah berlangsung lama. Kegiatan dimaksud adalah urusan administrasi seperti KTP, KK dan administrasi lainnya kondisi yang demikian ini berkat kami selalu mengingatkan agar selalu ramah dalam melayani masyarakat.” (wawancara dengan Sekretaris Camat Gu, tanggal 20 Juni 2010).
	Sekretaris Camat	“Tidak semua pegawai memiliki dorongan untuk berprestasi yang kuat. Ada (pegawai) yang pada saat pimpinannya sedang dinas luar ia masuk kerja tidak tepat waktu dan pulang lebih awal dari waktu yang ditentukan. Ada juga pimpinan level bawah yang tidak memiliki kemampuan untuk belajar mengoperasikan komputer meskipun tuntutan pekerjaannya sudah menghendaki demikian. Ia mengandalkan stafnya untuk mengetik konsep rencana kerja, jadwal kerja, laporan, dan sebagainya. Kalau stafnya sedang mengerjakan tugas lain atau sedang tugas luar maka pekerjaan tersebut ditangguhkan sampai stafnya kembali bertugas“ (hasil wawancara dengan Sekretaris Camat, tanggal 20 Mei 2010).

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	Sekretaris Camat	<p>“Tingkat tanggung jawab pegawai Kecamatan Gu secara umum baik. Kita melihat kecenderungan sebagian besar pegawai untuk melaksanakan tugas pokok dengan baik. Kita juga dapat melihat kesediaan pegawai untuk melakukan tugas tambahan jika diperlukan dan dianggapnya dapat menghambat kelancaran tugas pokoknya. (hasil wawancara dengan Sekcam, tanggal 26 Mei 2010)”.</p>
	Sekretaris Camat	<p>“Secara umum kesempatan untuk berkembang di dalam organisasi Kecamatan Gu cukup tersedia. Kita lihat berimbang pada revitalisasi struktur, tugas pokok dan fungsi. Ini tentu menawarkan peluang baru, tantangan baru, persyaratan keterampilan baru, dan sebagainya. Tetapi tidak semua pegawai mengalami kesempatan yang sama untuk memperoleh kemajuan. Pertimbangan-pertimbangan non teknis kadang kala membatasi peluang pegawai untuk meraih kemajuan. Misalnya, Pegawai yang ingin pindah wilayah kerja karena melihat ada peluang untuk berkembang justru tidak diberi izin. Pegawai senior yang lebih memenuhi persyaratan untuk dapat diangkat dalam suatu jabatan struktural yang kompetitif justru tidak diusulkan”. (Hasil wawancara dengan Sekcam Gu, tanggal 27 Mei 2010</p>
	Sekretaris Camat	<p>“Dalam 1 tahun terakhir tidak ada pegawai negeri sipil yang melakukan pelanggaran sedang dan berat. Ada beberapa pegawai melakukan pelanggaran disiplin ringan, bentuk hukumannya baru teguran lisan. Setelah diberikan teguran yang bersangkutan dapat memperbaiki perilaku kerjanya sehingga masalahnya dapat diselesaikan tanpa berlanjut tingkat yang lebih berat”. (hasil wawancara dengan Sekcam, tanggal 26 Mei 2010).</p>
	Sekretaris Camat	<p>“Camat Gu secara aktif melakukan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai secara obyektif dan konsisten. Kebijakan-kebijakan pemerintah pusat mengenai pembinaan disiplin pegawai negeri sipil diterapkan secara konsisten dalam rangka meningkatkan kedisiplinan maupun sebagai upaya motivasi pegawai. Pimpinan memberlakukan secara ketat disiplin pegawai dalam hal kehadiran dan kinerjanya dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai negeri sipil. ” (hasil wawancara dengan Sekcam, tanggal 26 Mei 2010).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	<p>Kepala Seksi Pemerintahan</p>	<p>“Ketepatan waktu yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Gu dalam menerima permohonan masyarakat utamanya dalam pemberian rekomendasi KTP dan KK yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Gu, dan lamanya menunggu keluarnya rekomendasi KTP/KK dan IMB. Kami sebagai pegawai kecamatan Gu terus berusaha untuk bekerja sesuai waktu yang ditentukan pada setiap tugas yang diberikan karena hal tersebut merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan. (Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kec. Gu, tanggal 20 Juni 2010)”</p>
	<p>Kepala Seksi Pemerintahan</p>	<p>“Kesempatan untuk berkembang dalam jabatan sebenarnya terbuka bagi setiap pegawai. Hanya saja ada kebijakan-kebijakan tertentu dari pimpinan yang menjadikan distribusi kesempatan itu menjadi timpang. Kesempatan untuk promosi jabatan juga tidak terdistribusi dengan proporsional. Ada pegawai yang baru mencapai pangkat III/b sudah dipromosikan menduduki jabatan struktural eselon IV/a padahal persyaratan pangkat minimal untuk jabatan tersebut adalah golongan III/c, sehingga ada pegawai senior pada kantor Camat Gu yang tetap pada posisi yang lama”. (hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan, tanggal 24 Mei 2010).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	<p style="text-align: center;">Kepala Seksi Pembangunan</p>	<p>”Dalam melayani masyarakat yang mengurus rekomendasi perijinan IMB pada umumnya pegawai kami selalu memprioritaskan pemohon pertama lalu berikutnya sesuai dengan petunjuk pimpinan. Pada kantor Kecamatan Gu yang menangani masalah ini adalah Kepala Seksi Pembangunan sebagai petugas khusus yang mengurus pelayanan perijinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya atau legalitas yang mereka miliki, kondisi ini nampaknya terkait dengan penerapan pelayanan perijinan yang syarat dengan sanksi hukum.” (Wawancara dengan Kepala Seksi Pembangunan Kecamatan Gu, tanggal 19 Mei 2010).</p>
	<p style="text-align: center;">Kepala Seksi Pembangunan</p>	<p>” Untuk melaksanakan peninjauan lokasi bangunan bagi masyarakat yang sedang mengajukan permohonan IMB kami sangat kesulitan dalam hal kendaraan, karena jarak dari kantor kecamatan Gu menuju lokasi-lokasi pembangunan masyarakat sangat berjauhan, dengan terpaksa harus menggunakan motor pribadi, padahal kegiatan tersebut adalah salah satu tugas pokok kantor. Hal ini sangat bertentangan dengan kenyataan yang harus diteriam oleh pegawai dan secara akumulatif kegiatan tersebut juga merugikan daerah atau bahkan negara artinya kalauterus dibairakan melakukan pembangunan tanpa pengawasan dan pengendalian dari pihak pemerintah kecamatan berarti membiarkan hak negara dirampas begitu saja.” (Wawancara dengan Kepala seksi Pembangunan, tanggal 19 Juni 2010).</p>
	<p style="text-align: center;">Kepala Seksi Pembangunan</p>	<p>”Salah satu contoh misalnya untuk mengawasi bangunan-bangunan liar yang belum memiliki IMB dan ijin lain yang dipersyaratkan sementara tidak ada kendaraan opsional lapangan yang tersedia dan kita harus menggunakan motor pribadi, padahal di dalam kota saja banyak bangunan liar yang dibangun dan belum memiliki IMB. Hal ini sangat merugikan daerah atau bahkan negara artinya kalau tidak memiliki dokemen berarti membiarkan hak negara dirampas begitu saja.” (Wawancara dengan Kasi pembangunan, tanggal 29 Mei 2010).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	Kasi Pelayanan umum	Dalam memberikan pelayanan dan memenuhi keinginan masyarakat kami berharap agar masyarakat mendukung dan berpartisipasi dengan membuka kesadaran untuk senantiasa agar pegawai kantor camat Gu bisa bekerja dengan maksimal, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. (wawancara dengan Kasi Pelayanan umum, Tanggal 23 Mei 2010).
	Kasi Pelayanan umum	“bahwa selama ini kami belum mempunyai dana khusus untuk melakukan monitoring ke lapangan namun kami akan menjadwalkan pemantau terhadap pelayanan ini secara berkala pada masa yang akan datang”. (wawancara, Kasi Pelayanan, Tanggal 24 Mei 2010).
	Kasi Pelayanan umum	Kami menyadari bahwa pelayanan yang kami berikan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat harap maklum. Kami bisa bekerja dengan maksimal apabila fasilitas kantor memadai seperti, kendaraan operasional, dan lainlain. (Wawancara dengan Kasi pelayanan Umum, Tanggal 25 Mei 2010).

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	<p style="text-align: center;">Kepala Seksi</p> <p style="text-align: center;">Trantib</p>	<p>Sarana/ Prasarana fisik yang tersedia, yaitu :</p> <p>Yang berupa kendaraan antara lain : Satu unit roda 4 untuk kendaraan Dinas Camat. Satu unit roda 4 untuk kendaraan pengangkut sampah. Dua buah roda dua bantuan PEMDA Kabupaten Buton, Satu buah roda dua bantuan Blok gren sedangkan yang berupa bantuan fisik antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Camat 2. Rumah Jabatan Camat 3. Gedung Serbaguna 4. Panggung Hiburang sementara di rehab. 5. Lahan (tempat pembuangan sampah) <p>Keadaan sarana/ prasarana fisik seperti Meja, kursi sudah memadai termasuk kursi para Subag dan Kasi. Namun Kantor Kecamatan Gu masih terkendala belum memiliki Komputer masih menggunakan mesin ketik manual. Baru dijanjikan PEMDA pada bulan Juli kedepan melalui perubahan anggaran (DIPA) akan dibantu 1 (satu) buah Komputer lengkap.</p> <p>Kantor Camat masih bagus dan layak untuk memberikan pelayanan publik. Dan semua pejabat kecamatan sudah mendapatkan ruangan tersendiri. Untuk Pegawai kecamatan belum semuanya memiliki kendaraan Dinas, baru eselon 3b (tiga) yakni Sekcam, dan eselon 4a, yakni Kepala Seksi Pembangunan untuk mengontrol pelaksanaan pembangunan di Kecamatan Gu. Sedangkan yang 1 (satu) buahnya lagi diberikan kepada Bendahara Kecamatan dalam rangka mengambil Gaji pegawai kecamatan di Pasarwajo Ibu Kota Kabupaten Buton. (Wawancara dengan Kepala Seksi Trantib Kecamatan Gu, tanggal 19 Juni 2010).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	<p data-bbox="423 373 634 485">Staf Kantor Kecamatan Gu</p> <p data-bbox="423 1108 634 1220">Staf Kantor Kecamatan Gu</p> <p data-bbox="423 1472 634 1583">Staf Kantor Kecamatan Gu</p>	<p data-bbox="691 306 1385 1073">Sejak saya mulai bertugas di kantor Kecamatan Gu Tahun 2006, saya adalah pegawai negeri yang lulus pada seleksi penerimaan CPNSD tahun 2005 dan sebelumnya Saya bekerja di sebuah Kantor Dinas yang dipimpin setingkat eselon II dan membutuhkan keterampilan tertentu dalam bekerja, namun karena saya mendapatkan promosi jabatan maka saya ditugaskan di Kecamatan Gu, kualifikasi ilmu saya adalah S1 jurusan teknik sipil, dan saat ini saya sebagai kepala seksi pemerintahan, sebelumnya saya belum pernah mengikuti diklat administrasi baik berupa bimbingan ataupun diklat yang lainnya. Demikian halnya di kantor Kecamatan Gu kesempatan mengikuti diklat sangat terbatas karena tidak ada anggaran yang cukup untuk peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh staf Pemerintah Kecamatan. Sebagai Kantor Kecamatan yang didalamnya melaksanakan beberapa bidang teknis dari instansi teknis dengan uraian kerja yang berbeda sehingga kegiatan harus dibagi habis pada masing-masing bagian atau bidang. Kegiatan non fisik relatif kecil, seperti pengembangan sistem perencanaan program kerja tahunan, pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja”. (Wawancara dengan Staf/aparatur Kecamatan Gu, tanggal 21 Mei 2010).</p> <p data-bbox="691 1115 1385 1367">Ada mekanisme rapat yang dilakukan pada kantor Kecamatan Gu untuk membicarakan jalan keluar (solusi) dari bagian-bagian pekerjaan yang sulit dilakukan, bagian pekerjaan yang cenderung sulit dicapai targetnya, atau bagian pekerjaan yang selalu lambat penyelesaiannya.” (hasil wawancara dengan Staf Kantor Kecamatan Gu , tanggal 27 Mei 2010).</p> <p data-bbox="691 1398 1385 1671">Yang dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan Pegawai Kecamatan Gu : Dilaksanakan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) perjenjang. Untuk Camat dan Sekcam mengikuti DIKLAT PIM 3 untuk Eselon 3, sedangkan Staf eselon 4 mengikuti DIKLAT PIM 4. Kegiatan lain, mengikuti kualifikasi Pendidikan S₁ dan S₂ (Wawancara dengan Staf Kantor Kecamatan Gu, tanggal 17 Mei 2010”).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	Tokoh Masyarakat	<p>”Karena kebutuhan informasi bagi masyarakat sangat penting namun dengan tidak terbukanya informasi yang dibutuhkan masyarakat merasa pelayanan yang diberikan masih minim, seharusnya pihak pemerintah Kecamatan Gu, memberikan informasi tersebut dalam bentuk pengumuman yang ditempelkan pada papan informasi yang diletakan pada kantor Kecamatan Gu atau pamflet/brosur yang diberikan kepada setiap masyarakat yang berurusan dengan pihak pemerintah Kecamatan Gu. Dengan kenyataan ini memberikan kesan yang tidak prima atas pelayanan yang diberikan.” (Wawancara dengan Tokoh masyarakat, tanggal 18 Juni 2010)</p>
	Masyarakat	<p>”Saya sebagai masyarakat yang hendak mengurus KTP dan harus ke kantor kecamatan Gu, Saya adalah penduduk yang tinggal Didesa Lakapera yang berjarak dari tempat tinggal saya sekitar 10 Km, dan harus mengurus rekomendasi KTP dan KK di Kantor kecamatan Gu di Lombe, Dalam hal mengurus kembali perpanjangan KTP yang telah habis masa berlakunya dan sudah saatnya saya harus memperpanjang masa berlakunya. Saya ke kantor kecamatan Gu dan saya langsung menemui salah seorang Pegawai Kecamatan Gu, atas petunjuk pegawai tersebut saya diarahkan untuk menemui Kepala Seksi Pemerintahan, yang ada diruangannya. Oleh Kepala Seksi tersebut saya menyerahkan blanko KTP disertai Blanko KTP, setelah itu saya disuruh menunggu, karena harus menunggu pak Camat atau pak seccam, karena beliau berdua belum ada dikantor, lalu saya pertanyakan apakah masih lama atau tidak lama lagi, jawaban yang saya terima adalah saya menunggu saja karena saya menunggu sudah cukup lama sekitar 3 jam, maka saya putuskan untuk pulang kerumah, dan rencana saya nanti besok baru saya datang lagi. Kepala seksi pemerintahan juga tidak tahu kapan tiba oleh dikantor camat. Keesokan harinya saya kembali lagi dan langsung menemui orang yang saya temui kemarin untuk menyerahkan menanyakan blanko rekomendasi KTP dan KK, dan setelah saya bertemu kepala seksi pemerintahan, ternyata blanko tersebut belum ditandatangani karena camat atau seccam kemarin tidak masuk kantor, Lalu saya tanyakan berapa lama saya harus menunggu lagi, Jawaban beliau tersebut mohon bapak menunggu dulu karena saya beliau juga tidak tahu jam berapa pak camat dan seccam masuk kantor. Tidak jelas kapan waktu yang ditetapkan untuk bisa saya harus mengambil blanko tersebut.” (Wawancara dengan masyarakat, tanggal 6 Juni 2010).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	Masyarakat	<p>Dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Gu tidak semua mempunyai inisiatif. Sebaian dari mereka hanya menunggu perintah dari pimpinan, para pegawai ini hanya bekerja kalau pekerjaan tersebut yang diserahkan kepada mereka, berbagai alasan disampaikan sehingga dengan alasan tidak mau mengambil pekerjaan orang lain, bahkan sebagian lagi masa bodoh. Saya pernah ke kantor camat untuk meminta penjelasan tentang prosedur pembuatan IMB, tetapi dari jawaban yang saya dapatkan masih terdapat beberapa pegawai yang tidak paham tentang prosedur tersebut. (Wawancara dengan salah seorang Masyarakat, tanggal 9 Juni 2010).</p>
	Masyarakat	<p>” Pada pelayanan Pemerintah Kecamatan, petugasnya juga begitu, ada yang cepat tanggapi tapi ada juga yang pasif saja. Ada petugas yang penjelasannya konsisten tetapi ada juga yang berubah-ubah tergantung orang yang dilayani. Dalam hal ini jika kita mengenal seseorang yang ada di kantor tersebut pelayanan akan cepat kita dapatkan. Sepertinya keadilan tidak diterapkan pada pelayanan oleh petugas sehingga dapat menjadi standar penilaian oleh pimpinan. Kalau ada keadilan yang merata dalam pelayanan dan dijadikan acuan secara konsisten ya tidak akan terjadi perbedaan pelayanan.” (Wawancara dengan Masyarakat, tanggal 7 Juni 2010).</p>
	Masyarakat	<p>”Secara umum pegawai kecamatan cukup baik, termasuk pimpinan. Sebenarnya kita sangat menginginkan pemerataan dalam pelayanan dengan tidak membedakan tentunya melihat mana yang lebih awal diterima oleh petugas lalu diproses lebih awal. Karena sering terjadi yang didahulukan adalah mereka yang dikenal oleh pegawai yang bersangkutan.”(Wawancara dengan masyarakat, tanggal 10 Juni 2010).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	Masyarakat	<p>“Selama ini keramahan pegawai dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan memperlakuan masyarakat secara terbuka tentang rekomendasi KTP/KK dan IMB masih harus teersembunyi hal ini karena menyangkut biaya-biaya yang harus dipenuhi dalam sebuah pengurusan terkait kuangan. Secara detail pegawai belum mampu memberikan keternagan yang dibutuhkan sehingga sangat menyulitkan bagi kami sebagai masyarakat atas usaha yang kami lakukan. (Wawancara Masyarakat, tanggal, 18 Juni 2010)</p>
	Masyarakat	<p>”Keberadaan pegawai Kecamatan Gu sangat terbatas yang memberikan informasi kepada masyarakat secara detail atas permohonan rekomendasi IMB, KTP dan KK karena mereka sendiri sebenarnya tidak paham atas pekerjaan tersebut. Kenyataan ini berhubungan dengan diklat yang dimiliki oleh pegawai karena apapun yang ditanyakan mereka tidak memahami bahkan kita diarahkan pada hal lain, Namun apabila kondisi ini dibiarkan sangat menyulitkan masyarakat atas informasi-informasi yang dibutuhkan dalam rangka mengursu kebutuhan adminstrasi diri.” (Wawancara dengan Masyarakat, tanggal 19 Juni 2010).</p>
	Masyarakat	<p>“Untuk berurusan di kanto kecamatan Gu merupakan hal sangat menyenangkan karena hampir semua pegawai kantor kecamatan Gu sopan dan ramah ketika harus menyambut masyarakat. Namun disisi lain terkaang juga ada hal-hal yang kurang menyenangkan seperti harus menunggu lama, tetapi karena sikap pegawai yang ramah rasanya semua itu terobati. Kalaupun ada hal-hal yang tidak menyenangkan maka pimpinan segera menegurnya, untuk memberikan pengaduan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan mekanisme yang didukung barang bukti dan saksi-saksi.” (wawancara dengan Masyarakat, 23 Juni 2010).</p>

NO	INFORMEN	PERNYATAAN
	Masyarakat	“ Yang kami lakukan terhadap beberapa masyarakat yang berurusan ke kantor Camat diperoleh keterangan tentang harapan mereka akan adanya beberapa fasilitas yang semestinya disediakan di ruang tunggu seperti pesawat televisi atau koran sehingga mereka merasa betah ketika menunggu kelarnya urusan mereka. Wawancara dengan masyarakat, tanggal 23 Juni 2010)
	Masyarakat	” setelah saya menunggu antrian, suatu saat saya mengurus rekomendasi KTP dan KK serta ijin lainnya di kantor Kecamatan Gu namun setelah saya menyampaikan maksud saya tersebut kepada salah seorang petugas yang ada di Kecamatan Gu saya diarahkan untuk langsung bertemu dengan Petugas yang menangani masalah tersebut. Atas petunjuk tersebut saya langsung bertemu pegawai (Kepala seksi Pemerintahan) yang ditunjuk oleh petugas tadi. Responnya cukup bagus hanya saja karena tidak ada surat pengantar dari Lurah, maka saya diarahkan lagi ke kantor kelurahan dimana saya tinggal untuk mendapatkan surat pengantar tersebut. Begitulah prosedurnya menurut petugas tersebut, saya bertanya kenapa harus ke kantor kelurahan tersebut mengapa tidak sekaligus saja diurus pada kantor kecamatan agar saya tidak lama dalam mengurus hal ini. ” (Wawancara dengan masyarakat, tanggal 24 Juni 2010).
	Masyarakat	” Untuk mengurus ijin mendirikan bangunan IMB, di kantor Kecamatan Gu saya mencoba menghubungi pegawainya namun karena pegawainya belum datang maka saya mencoba bercerita dengan pegawai yang lainnya. Setelah saya mengamati mereka hanya menunggu perintah saja, para pegawai ini hanya bekerja kalau pekerjaan tersebut disertai tugas dengan alasan tidak mau mengambil pekerjaan orang lain, bahkan sebagian lagi masa bodoh. Suatu saat saya pertanyakan bagaimana urusan penerbitan IMB saya yang sudah lama disetor kepada teman anda. Jawabannya kita tunggu saja, akan keluar juga, sungguh jawaban yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan.” (Wawancara dengan masyarakat, tanggal 23 Juni 2010).



Gambar 1: Saat Wawancara dengan Camat Gu (Drs.Muh.Isa)
Lokasi, Kantor Camat Gu



Gambar 2: Saat Wawancara dengan Sekretaris
Camat Gu (Gafaruddin) Lokasi, Kantor Camat Gu



Gambar 3 : Saat Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Kecamatan Gu (Muh. Asbur) Lokasi, Desa Walando



Gambar 4 : Saat Wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Gu (Halik) Lokasi, Desa Bombanawulu.

RIWAYAT HIDUP

LAKONGKOU TONGKALA, Lahir Tahun 1962 di Buton (lipumangau) Desa Gunung Sejuk, Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton. Menamatkan Pendidikan pada SD Lipumangau Tahun 1973, SMPN 2 Baubau Tamat Tahun 1976, SMAN 1 Baubau Tamat Tahun 1980, melanjutkan S1 IKIP Ujung Pandang Fakultas Ilmu Pendidikan, Jurusan Pendidikan Luar Sekolah dan selesai Tahun 1986. Masuk Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jurusan Administrasi Publik UPBJJ Kendari Tahun 2008 dan selesai Tahun 2011.

RIWAYAT KELUARGA : Ayah H. La Tongkala, Ibu Wa Simba, Mertua Laki-Laki H. Abdul Mutholib dan Mertua Perempuan Hj Siti Nurhayati, Istri Halida, dan dikaruniai 6 Orang Putra dan Putri : M. Hidayatullah G, M. Nasrullah G, M. Khairullah Tongkala, M. Syaifullah Tongkala, Abdul Rahman Tongkala dan terakhir, Nurfadillah Amsagur Tongkala.

RIWAYAT PEKERJAAN : Tahun 1988-2005 Guru SMAN 1 Gu, Tahun 2005 Tahun 2011, Kepala UPTD DIKMODORA Kec. Gu, Tutor D-2 Tahun 1993-2001 Wilayah Gu, Lakudo dan Sangia Wambulu, Sekretaris Kecamatan Gu Tahun 2011 sampai sekarang, Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Desa Lowu-Lowu, Kecamatan Gu, sejak tanggal 26 Juni 2011 sampai dengan Januari 2012.

RIWAYAT ORGANISASI : Ketua BPD Desa Walando periode 2001 s/d 2013, Ketua Organisasi SOKSI Kecamatan Gu, periode 2004 s/d 2008, Ketua Forum Kerja Kepala UPTD DIKMODORA se-Kabupaten Buton periode 2010 s/d 2011, Ketua Forum Kepala UPTD DIKMODORA dan Arisan Kepala Sekolah Dasar SD wilayah Buton Tengah periode 2010 s/d 2011.