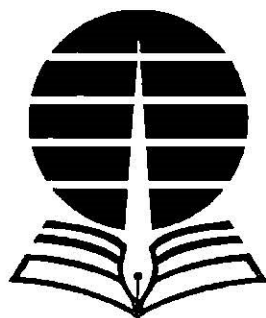


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PEMBERDAYAAN APARATUR DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR CAMAT MALINAU KOTA KABUPATEN
MALINAU PROVINSI KALIMANTAN UTARA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

NONI IVANA

NIM. 500896043

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRAK

PEMBERDAYAAN APARATUR DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MALINAU KOTA KABUPATEN MALINAU PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Noni Ivana

(nonimalinau@gmail.com)

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Dalam rangka untuk mengefektifkan sistem pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di tingkat Kabupaten yang merupakan tindak lanjut dari implementasi kebijakan otonomi daerah, maka camat sebagai perangkat daerah menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Sedangkan untuk analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana, (2014 : 33) yaitu dengan melalui tahapan- tahapan yaitu tahap pertama melakukan kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, Melalui kondensasi, penulis membuat data lebih "kuat". Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemberdayaan aparatur melalui pendidikan, pelatihan dan pengawasan pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara telah berjalan dengan baik hal ini tercermin dari dukungan yang diberikan oleh camat dalam meningkatkan kemampuan pegawainya baik itu melalui pendidikan formal maupun non formal, agar para pegawai yang ada dapat menyesuaikan dengan tuntutan dan dinamika perkembangan zaman yang ada disamping itu juga dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan berkualitas khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional, bertanggungjawab, adil, jujur dan kompeten dalam bidangnya.

Kata Kunci : *Pemberdayaan, Aparatur, Kualitas, Pelayanan Publik*

ABSTRACT**EMPOWERMENT OF APPARATUS IN EFFORTS INCREASING PUBLIC SERVICE QUALITY IN MALINAU CAMAT OFFICE CITY OF MALINAU DISTRICT NORTH KALIMANTAN PROVINCE**

Noni Ivana

(nonimalinau@gmail.com)

Graduate Studies Program Indonesia Open University

In order to streamline the system of governance and service to the community at the district level which is a follow-up of the implementation of the regional autonomy policy, the sub-district head as a regional apparatus receives the transfer of government authority from the Bupati / Walikota. This study aims to identify and analyze the empowerment of the apparatus in an effort to improve the quality of public services and the factors that support and hinder the empowerment of the apparatus in an effort to improve the quality of public services in Malinau District Malinau District, North Kalimantan Province. This research includes descriptive research and will be analyzed by using qualitative analysis method. While for the data analysis used in the research is interactive model as developed by Miles, Huberman and Saldana, (2014: 33) that is through the stages of the first stage conducting data condensation refers to the process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and / or transforming data close to the whole section of the field notes in writing. Through condensation, the author makes the data more "strong". The results of this study show that the empowerment of personnel through education, training and supervision at the Malinau District Head Office Kota Malinau District of North Kalimantan Province has been running well this is reflected in the support provided by the head of sub-district in improving the ability of employees either through formal or non formal education , so that the existing employees can adjust to the demands and dynamics of the times that exist in addition to it in order to realize a clean and dignified government system (good governance) and realize good public service, efficient, effective and quality especially Civil Servants professional, responsible, fair, honest and competent in their field.

Keywords: *Empowerment, Employee, Quality, Public Service*

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Malinau,

METERAI
TEMPEL



ing Menyatakan

4224BAEF237955044

6000
ENAM RIBU RUPIAH



NONI IVANA
NIM. 500896043

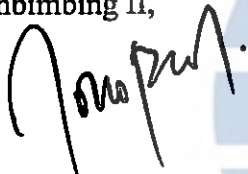
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pemberdayaan Aparatur dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara

Penyusun TAPM : Noni Ivana
 NIM : 500896043
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Hari/Tanggal : Sabtu, 09 Desember 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,



Dr. Djoko Rahardjo, M. Hum
 NIP. 19580625 199303 1 002

Pembimbing I,



Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si
 NIP. 19591023 198803 1 010

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik
 Program Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003



Dr. Liestyodono B.I, M.Si
 NIP.19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Noni Ivana
 NIM : 500896043
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Pemberdayaan Aparatur dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara

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

Hari/Tanggal : 09 Desember 2017
 Waktu : 15.00 – 16.30 WITA

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji: **Dr. Liestyodono B.I., M.Si.**

Penguji Ahli : **Prof. Dr. Ngadisah, MA**

Pembimbing I : **Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si**

Pembimbing II : **Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul “Pemberdayaan Aparatur dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara” sesuai waktu yang direncanakan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan TAPM ini masih terdapat kekurangan, maka demi kesempurnaan penulisan tesis ini diharapkan masukan dan saran dari berbagai pihak, oleh karena ini pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua UPBJJ Tarakan selaku penyelenggara program Pascasarjana Magister Administrasi Publik.
2. Bapak Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesainya penulisan tesis ini.
3. Bapak Paridan, SE., M.Si selaku Camat Malinau Kota dan Bapak Jakaria, SE., M.Si selaku sekretaris Camat Malinau Kota atas pemberian izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Malinau Kota.
4. Seluruh pegawai Universitas Terbuka yang telah memberikan dukungan selama kegiatan belajar mengajar dan dalam pembuatan penelitian ini.
5. Orangtua tercinta (H. Arifin DJ dan Hj. Rafe'ah) serta saudara/saudariku dan semua keluarga yang telah memberikan kepercayaan dan dorongan moril

untuk melanjutkan pendidikan pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

6. Suami tercinta (Aji Widodo, ST. MM) dan anak-anakku tersayang ananda Habiburrahman El Farezi Noor, Almeera Khyalila El Hanna Noor, Najla Hanifa El Faeza Noor yang telah memberikan motivasi, doa, dukungan, pengorbanan dan kasih sayang serta semangat yang besar sehingga umi bisa menyelesaikan studi ini.
7. Teman-teman pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah memberikan masukan-masukan dan dorongan moril untuk menyelesaikan penulisan TAPM ini khususnya teman sebimbangan (Mbak Yernita, Kak Yennei, Ustad Farhan, Om Soni, Pak Pram dan Pak Juli Bane).

Semoga TAPM ini dapat bermanfaat, baik sebagai informasi bagi mereka yang memerlukan, maupun dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan.

Malinau, Oktober 2017

Penulis,

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Tlp.021 7415050, Fax. 021 745588

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Noni Ivana
Nim : 500896043
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir : Malinau 16 Mei 1983
Riwayat Pekerjaan :

- Tenaga Pengajar SMAN 1 Perikanan dan
Peternakan Kabupaten Malinau
- Kantor Dinas Perkebunan Kabupaten
Malinau
- Kantor Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten
Malinau.

Alamat Tetap : Jalan Aji Natajaya Gg. Aji Pentes Rt.16 Desa Malinau
Kota Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau
77554.
No. Telp : 0812 2614 5666/085246546412

Malinau, , November ,2017

Noni Ivana
Nim. 500896043

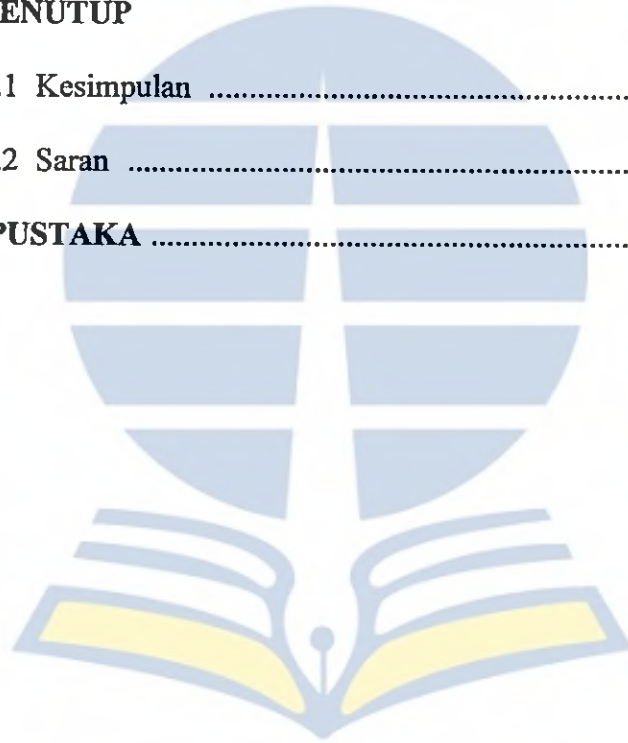
DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Abstract	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Riwayat hidup	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Teori Manajemen Sumberdaya Manusia.....	10
1) Pengertian Manajemen Sumberdaya Manusia.....	12

2) Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13
3) Tujuan Manajemen Sumberdaya Manusia	16
2.1.2 Teori Pemberdayaan	17
1) Pengertian Pemberdayaan	17
2) Prinsip-Prinsip Pemberdayaan	23
3) Tujuan dan Sasaran Pemberdayaan	24
4) Pemberdayaan Aparatur	25
2.1.3 Teori Pelayanan Publik	40
1) Pengertian Pelayanan	40
2) Jenis Pelayanan Publik	44
3) Tujuan Pelayanan Publik	45
4) Kualitas Pelayanan Publik	46
2.2 Penelitian Terdahulu	49
2.3 Kerangka Berfikir	54
2.4 Definisi Konseptual	55
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	56
3.2 Fokus Penelitian	56
3.3 Lokasi Penelitian	57
3.4 Sumber Data	58
3.5 Instrumen Penelitian	59
3.6 Teknik Pengumpulan Data	60

3.7 Analisis Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	65
4.1.1 Sejarah Kabupaten Malinau	65
4.1.2 Letak Geografis Kabupaten Malinau	66
4.1.3 Kecamatan Malinau Kota	68
4.2 Hasil Penelitian	79
4.2.1 Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara	79
1) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pendidikan	79
2) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pelatihan	85
3) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pengalaman	91
4.2.2 Faktor-faktor pendukung dan penghambat Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara	95
4.3 Pembahasan	97
4.3.1 Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara	97
1) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pendidikan	98

2) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pelatihan	100
3) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pengalaman	101
4.3.2 Faktor-faktor pendukung dan penghambat Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara	103
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman.
2.1	Kerangka Pikir Penelitian	55
3.1	Analisis Data Kualitatif Model Interaktif	63



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman.
4.1	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	70
4.2	Pegawai Kecamatan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.3	Pegawai Kecamatan Berdasarkan Golongan Kepangkatan.....	77
4.4	Pegawai Kecamatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	78
4.5	Pengembangan Pegawai Kecamatan	83
4.6	Pengembangan Kemampuan Pegawai.....	89
4.7	Pengalaman Kerja Pegawai.....	94
4.8	Sarana/Fasilitas Operasional	96
4.9	Matrik Penelitian Terdahulu.....	105



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa- peristiwa penting yang dialami penduduk Indonesia yang berada di dalam dan atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, Dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-Undang Otonomi Daerah Nomor 32 Tahun 2004. Urusan pemerintahan pusat yang tidak ditangani pemerintah daerah tersebut adalah dibidang moneter dan fiskal, politik luar negeri, pertahanan dan keamanan, yustisi serta agama. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk member pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan.

Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian dan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang bertanggung jawab dan profesional. Dalam

menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih cenderung berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayanan” dan yang “dilayani” kepengertian sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pelayanan terbaik oleh birokrat adalah tidak memandang siapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan keluarga birokrat itu sendiri agar tidak terjadi diskriminasi, serta melayani dengan tepat waktu yang telah ditentukan agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu.

Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah. Dalam

menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur Negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yakni melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Implementasi Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan keluarnya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, begitu pula dengan

Undang-Undang No. 32 tahun 2004 ini yang sampai sekarang telah mengalami perubahan hingga kedua dimana dikeluarkannya Undang-Undang RI No. 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, mengenai Pemerintahan Daerah memiliki implikasi serius bagi pelayanan publik di daerah. Peningkatan tuntutan publik harus disertai dengan peningkatan kapasitas daerah dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Namun demikian yang paling utama dalam menentukan kapasitas daerah adalah kemampuan sumber daya manusia daerah tersebut dan yang lebih spesifik lagi justru sumber daya manusia pemerintah daerah.

Selain daripada itu, bahwa didalam dunia birokrasi Indonesia juga harus direformasi yang kita kenal dengan istilah reformasi birokrasi. Pelaksanaan reformasi seiring dengan pelaksanaan reformasi nasional, dimana pada tahun 1998-2004 menata kembali system ketatanegaraan dengan melakukan amandemen terhadap batang tubuh UUD 1945 sebanyak empat kali, sedangkan pembukaannya tidak berubah, karena merupakan tujuan dan cita-cita bangsa dan negara Indonesia. Seiring dengan perubahan tersebut, dalam system pemerintahan Indonesia juga mengalami perubahan, dimana Presiden dan wakil presiden dipilih langsung oleh rakyat tidak lagi dipilih melalui sidang MPR (Majelis Permusyawaratan Rakyat). Banyak sekali terjadi perubahan di dunia birokrasi yang hingga kini masih butuh perbaikan baik dari segi system birokrasi itu sendiri maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pemberian otonomi luas kepada daerah dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu otonomi daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan adanya pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan tidak terjadinya penyalahgunaan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya dititikberatkan pada pemerintah kecamatan karena kecamatan merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan pelayanan pegawai kantor camat sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan aparatur melalui pemberdayaan aparturnya.

Sedarmayanti (2000: 30), mengatakan bahwa: empat bidang pendayagunaan aparatur negara yang mengalami proses reformasi (birokrasi) untuk mencapai lompatan peningkatan kualitas kinerja aparat pemerintah;

- a. Penataan kelembagaan dan penyederhanaan ketatalaksanaan.
- b. Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur.
- c. Pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.
- d. Pengembangan pelayanan prima.

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggaraan pemerintah dikecamatan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut penulis bahwa reformasi birokrasi yang dilakukan bukan hanya pada lingkungan birokrasi pusat saja, akan tetapi pada lingkungan daerah juga, baik provinsi maupun kabupaten kota tak terkecuali kabupaten Malinau yang merupakan salah satu kabupaten diwilayah Provinsi Kalimantan Utara. Selain daripada itu, reformasi birokrasi menuntut setiap pegawai agar berkinerja lebih maksimal. Hal ini dikarenakan semakin cepatnya arus perubahan yang terjadidi lingkungan

masyarakat luas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat melalui pemberdayaan aparatur secara optimal sangat dibutuhkan untuk pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik yaitu pelayanan yang tepat, cepat, murah dan sehat. Berbicara mengenai pelayanan publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Propinsi Kalimantan Utara tidak terlepas dari *politicalwill* dari Pemerintah Kabupaten Malinau kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kantor Camat yang ada di Kabupaten Malinau termasuk Kantor Camat Malinau Kota agar Aparatur Kantor Camat mampu berkeaktivitas, berinovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada publik serta memberdayakan potensi aparatur yang ada di Kantor Camat. Untuk mengefektifkan system pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di tingkat Kabupaten yang merupakan tindak lanjut dari implementasi kebijakan otonomi daerah, maka camat sebagai perangkat daerah menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota. Camat mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam bidang pemerintahan, pengelolaan pengawasan, pengendalian pembangunan serta pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja Camat. Kewenangan tersebut merupakan salah satu aspek yang melekat pada tugas suatu organisasi pemerintahan tingkat Kantor Camat yang mempunyai slogan sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara yang fungsinya tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka menunjang implementasi kebijakan pelimpahan kewenangan tersebut maka pemberdayaan aparatur dilingkungan kerja Kantor Camat Malinau Kota sangat menentukan kualitas pelayanan yang ada pada kantor Camat Malinau Kota. Pengertian tersebut diatas mengindikasikan bahwa administrasi publik sangatlah berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, tetapi juga terhadap implementasi kebijakan berkaitan dengan fungsi administrasi publik untuk mencapai tujuan program yang telah di tentukan oleh para pembuat kebijakan politik.

Berdasarkan uraian dan pendapat para ahli yang telah dijelaskan diawal, maka Pemerintah Kabupaten Malinau khususnya Kantor Camat Malinau Kota telah diberikan kewenangan yang cukup untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat, bahkan perangkat keras dan perangkat lunaknya pun telah tersedia, seperti fasilitas internet, dengan program Sistem Administrasi Terpadu Kantor Camat (SIMPATEN), Fasilitas Surat Maya (SURYA), dan perekaman KTP Elektronik juga perangkatnya telah disiapkan di Tingkat Kecamatan namun dari pengamatan penulis dilapangan secara langsung masih terdapat kekurangan dan belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Kecamatan kepada masyarakat/publik. Keadaan demikian dapat dilihat dari fenomena-fenomena sebagai berikut:

- a. Masih dijumpai adanya pembagian tugas yang belum jelas terhadap petugas loket pelayanan.

- b. Disiplin pegawai yang masih kurang, bahkan pada jam-jam tertentu banyak pegawai yang mangkir.
- c. Jaringan Internet yang masih belum maksimal sehingga sangat berpengaruh terhadap aplikasi, dan pekerjaan dilakukan secara manual.
- d. Adanya keluhan dari masyarakat mengenai lambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan.

Dengan adanya fenomena-fenomena tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kecamatan belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan, maka peneliti beranggapan bahwa hal tersebut dikarenakan masih belum maksimalnya pemberdayaan aparatur pegawai. Sehingga kinerja yang dihasilkan juga belum maksimal. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik yang dalam hal ini dituangkan dalam bentuk tesis dengan judul:

“Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara”

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai permasalahan yang dikemukakan di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau

Provinsi Kalimantan Utara?

- b. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian yang ditetapkan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan nilai manfaat pada berbagai pihak, baik secara akademisi maupun praktis sebagai berikut:

- a. Secara akademis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti untuk pengembangan Ilmu Pengetahuan Sosial, terutama pengembangan Ilmu Administrasi Publik dan khususnya dibidang pelayanan publik.

- b. Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi, kepada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau sebagai bahan evaluasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik untuk menentukan kebijakan dimasa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Teori Manajemen Sumberdaya Manusia

1) Pengertian Manajemen Sumberdaya Manusia

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencanaan, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan maupun organisasi begitu canggih. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan maupun organisasi tidak ada manfaatnya, jika peran karyawan tidak diikutsertakan.

Menurut Hasibuan (2013) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Schuler, et al. (dalam Sutrisno 2014) MSDM merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumberdaya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumberdaya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Menurut Mangkunegara (2013) MSDM adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumberdaya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan manajemen sumberdaya manusia merupakan suatu pengelolaan sumberdaya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan.

2) Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2013) menyebutkan bahwa fungsi manajemen sumberdaya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

a. Perencanaan

Merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

b. Pengorganisasian

Kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan

Kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d. Pengendalian

Kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengadaan

Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan

f. Pengembangan

Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

g. Kompensasi

Pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, baik berupa uang maupun barang, kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil artinya sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintahan dengan berdasarkan internal maupun eksternal konsistensi.

h. Pengintegrasian

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dengan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

i. Pemeliharaan

Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama

sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

j. **Kedisiplinan**

Merupakan fungsi manajemen sumberdaya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan. Karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah kegiatan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

k. **Pemberhentian**

Putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

3) Tujuan Manajemen Sumberdaya Manusia

Menurut Notoatmodjo (2009) terdapat empat tujuan MSDM yaitu:

- a. Tujuan Masyarakat (*Societal Objective*) Untuk bertanggung jawab secara sosial, dalam hal kebutuhan dan tantangan-tantangan yang timbul dari masyarakat, suatu organisasi yang berada di tengah-tengah masyarakat diharapkan dapat membawa manfaat atau keuntungan bagi masyarakat. Oleh sebab itu suatu organisasi mempunyai tanggung jawab dalam mengelola sumberdaya manusianya agar tidak mempunyai dampak negatif terhadap masyarakat.

- b. Tujuan Organisasi (*Organizational Objective*) Untuk mengenal bahwa manajemen sumberdaya manusia itu ada, perlu memberikan kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan. Manajemen sumberdaya manusia bukanlah suatu tujuan dan akhir suatu proses, melainkan suatu perangkat atau alat untuk tercapainya suatu tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh sebab itu, suatu unit atau bagian manajemen sumberdaya di suatu organisasi diadakan untuk melayani bagian-bagian lain organisasi tersebut.
- c. Tujuan Fungsi (*Functional Objective*) Untuk memelihara kontribusi bagian-bagian lain agar mereka (sumberdaya manusia dalam tiap bagian) melaksanakan tugasnya secara optimal. Dengan kata lain setiap sumberdaya manusia atau karyawan dalam organisasi itu menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik.
- d. Tujuan Personel (*Personnel Objective*) Untuk membantu karyawan atau pegawai dalam mencapai tujuan-tujuan pribadinya, dalam rangka pencapaian tujuan organisasinya. Tujuan-tujuan pribadi karyawan seharusnya dipenuhi, dan ini sudah merupakan motivasi dan pemeliharaan terhadap karyawan itu.

2.1.2 Teori Pemberdayaan

1) Pengertian Pemberdayaan

Pemberdayaan dalam bahasa Indonesia merupakan terjemahan dari “*empowerment*” dalam bahasa Inggris. Berdasarkan penelitian kepustakaan tentang pengertian diatas dinyatakan bahwa proses pemberdayaan

mengandung dua kecenderungan. Pertama yang menekankan pada proses memberikan atau mengalihkan sebagian kekuasaan, kekuatan atau kemampuan kepada masyarakat agar individu menjadi lebih berdaya, yang merupakan makna kecenderungan primer. Sedangkan kecenderungan kedua atau sekunder menekan pada proses menstimulasi, mendorong atau memotivasi individu agar mempunyai kemampuan atau keberdayaan untuk menentukan apa yang menjadi pilihan hidupnya melalui proses dialog.

Priyono dan Pranarka (1996:56-57) berpendapat bahwa pemberdayaan mendorong terjadinya suatu proses perubahan sosial yang memungkinkan orang-orang pinggiran yang tidak berdaya untuk memberi pengaruh yang lebih besar pada arena politik secara lokal maupun nasional. Oleh karena itu pemberdayaan sifatnya individual sekaligus kolektif. Pemberdayaan merupakan suatu proses yang menyangkut hubungan-hubungan kekuatan/kekuasaan yang berubah antar individu, kelompok, dan lembaga-lembaga sosial. Disamping itu pemberdayaan juga merupakan proses perubahan pribadi karena masing-masing individu mengambil tindakan atas nama diri mereka sendiri dan kemudian mempertegaskan kembali pemahamannya terhadap dunia tempat ia tinggal. Persepsi diri bergerak dari korban (*victim*) ke pelaku (*agent*) karena orang mampu bertindak dalam area sosial politik dan berusaha memenuhi kepentingannya.

Menurut Wasistiono (1998:46) mengemukakan bahwa pemberdayaan dapat dibedakan menjadi empat macam dilihat dari sasaran dan ruang lingkupnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemberdayaan pada individu anggota organisasi atau anggota masyarakat.
- b. Pemberdayaan pada tim atau kelompok masyarakat.
- c. Pemberdayaan pada organisasi; dan
- d. Pemberdayaan pada masyarakat secara keseluruhan

Dilihat dari sasaran dan ruang lingkup diatas pembahasan yang dilakukan dalam konteks pemberdayaan akan lebih berfokus pada pemberdayaan aparatur pemerintah desa dan masyarakat. Berikutnya guna memperkuat upaya pemberdayaan diatas juga perlu dilakukan pemberdayaan pada organisasi, yang pada akhirnya diharapkan akan bermakna bagi pemberdayaan aparatur pemerintah desa dan masyarakat secara keseluruhan.

Pemberdayaan adalah memberi kekuasaan, pengalihan kekuatan atau mendelegasikan otoritas atau kewenangan kepada pihak lain atau memberi kemampuan dan keberdayaan. Proses pemberdayaan mencapai tujuan, dengan pendelegasian otoritas, menciptakan sistem atau prosedur akan mempercepat menjadi kata pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Pemberdayaan tersebut memerlukan pengungkapan pandangan pimpinan dengan jelas dan jujur yang bermaksud mendorong aparat dalam memberikan pelayanan yang bermutu.

Pemberdayaan menjadi sebuah proses menuju peningkatan kekuatan, kemampuan, dan daya. Lebih lanjut Stewart (1998:29) menyatakan bahwa pemberdayaan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat,

pemberdayaan juga memberi kepada staf rasa berprestasi yang lebih besar sehingga dapat meningkatkan motivasi, selain itu pemberdayaan juga memberikan manfaat-manfaat besar bagi organisasi dimana salah satunya adalah bertambahnya efektivitas organisasi.

Pemberdayaan sebagai proses belajar mengajar yang merupakan usaha terencana dan sistematis yang dilaksanakan secara berkesinambungan baik bagi individu maupun bagi kolektif, guna mengembangkan daya (potensi), dan kemampuan yang terdapat dalam diri individu dan kelompok. Dari sini dapat dipahami bahwa pemberdayaan merupakan upaya berkesinambungan yang terus-menerus dan tidak terputus yang dilakukan seseorang atau kelompok orang untuk mengembangkan daya (potensi) dan sumber daya (pusat kekuatan). Tersirat adanya transformasi dari tidak mempunyai daya menjadi berdaya, dan dari berdaya lemah bertambah menjadi berdaya kuat atau terus menjadi adidaya, hal ini menurut Prijono dan Pranarka (1996:72). Sementara Shardlow (1998:32) mengatakan pada intinya: "Pemberdayaan membahas bagaimana individu, kelompok, ataupun komunitas berusaha mengontrol kehidupan mereka sendiri dan mengusahakan untuk membentuk masadepan sesuai dengan keinginan mereka".

Menurut Suharto (2005:66-67) konteks pekerjaan sosial pemberdayaan dapat dilakukan melalui tiga azas atau matra pemberdayaan (*empowering setting*): mikro, mezzo dan makro dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Azas Mikro. Pemberdayaan dilakukan terhadap klien secara individu melalui bimbingan, konseling, stress management, crisis intervention.
- b. Azas Mezzo. Pemberdayaan dilakukan terhadap sekelompok klien. Pemberdayaan dilakukan dengan menggunakan kelompok sebagai media intervensi. Pendidik atau pelatihan, dinamika kelompok biasanya digunakan sebagai strategi dalam meningkatkan kesadaran pengetahuan, keterampilan dan sikap klien agar memiliki kemampuan memecahkan permasalahan yang dihadapinya.
- c. Azas Makro. Pemberdayaan ini sering disebut juga sebagai strategi sistem besar (*large-system strategy*), karena sasaran perubahan diarahkan pada sistem lingkungan yang lebih luas.

Dari Uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pemberdayaan pada organisasi atau paratur pemerintah desa yang intinya sebagai pendorong klien untuk menentukan sendiri apa yang harus ia lakukan dalam kaitannya dengan upaya mengatasi permasalahan yang ia hadapi, sehingga mempunyai kesadaran dan kekuasaan penuh dalam membentuk hari depannya. Dengan adanya pemberdayaan ini dapat membebaskan seseorang dari kendali yang kaku, dan memberi orang tersebut kebebasan untuk bertanggung jawab terhadap ide-idenya, keputusan-keputusannya dan tindakannya. Upaya memberi keberanian dan kesempatan pada individu untuk mengambil tanggung jawab perorangan guna meningkatkan cara kerja mereka dan memberikan kontribusi pada tujuan organisasi. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pemberdayaan bukanlah proses

sepihak, melainkan proses yang dijalankan untuk kepentingan bersama.

Berangkat dari paparan diatas tentunya pengembangan sumberdaya aparatur pemerintah desa diarahkan agar mempunyai kompetensi sesuai dengan yang dibutuhkan untuk mengembangkan wilayah. *The World bank Report* (1980) dalam Hag dan Kirdar (1986:2) menyatakan bahwa pengertian pengembangan sumberdaya manusia termasuk didalamnya adalah pendidikan dan pelatihan, kesehatan, gizi, penurunan fertilitas, serta peningkatan kemampuan administratif dan penelitian serta teknologi. Selanjutnya Notoatmodjo (1992:270) Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan intelektual dan kepribadian manusia.

Dari uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa, sejalan dengan Program Pemerintah Kabupaten Malinau yaitu Gerakan Desa Membangun (GERDEMA), makasudah selayaknya Pemberdayaan dan pengembangan Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelaksanaan Pembangunan di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau untuk terus dilakukan secara terus-menerus atau berkesinambungan. Dengan asumsi apabila aparatur pemerintah kecamatan sudah dapat diberdaya maka dengan sendirinya dapat memberdayakan masyarakatnya sendiri secara mandiri. Mandiri yang dimaksudkan disini adalah percaya pada kemampuan dan kekuatan sendiri, serta pada keuletan dan ketangguhan yang mengandung prinsip tidak mudah menyerah, dengan tumpuan pada identitas, integritas, dan kepribadian. Disinilah peran pemerintah desa yang dibentuk memiliki

tugas utama menggerakkan masyarakat agar bisa menjadialahsatu kesatuan kekuatan penting dalam proses pembangunan.

2) Prinsip-Prinsip Pemberdayaan

Pelaksanaan pendekatan pemberdayaan masyarakat berpijak pada pedoman dan prinsip pekerjaan sosial. Ada pun beberapa prinsip yang digunakan dalam memberdayakan menurut Suharto (2005 :68-69) yaitu:

- a. Pemberdayaan adalah proses kolaboratif. Karena pekerja sosial dan masyarakat harus bekerjasama sebagai partner.
- b. Proses pemberdayaan menempatkan diri sebagai aktor atau subjek yang berkompeten yang mampu menjangkau sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan.
- c. Masyarakat harus melibatkan diri mereka sendiri sebagai agen penting yang dapat mempengaruhi perubahan.
- d. Kompetensi diperoleh atau dipertajam melalui pengalaman hidup, khususnya pengalaman yang memberikan rasa mampu pada masyarakat.
- e. Solusi-solusi yang berasal dari situasi khusus, harus menghargai keberagaman yang berasal dari faktor-faktor tersebut.
- f. Jaringan-jaringan sosial informal merupakan sumber dukungan yang penting bagi penurunan ketegangan dan meningkatkan kompetensi serta kemampuan dalam mengendalikan seseorang.
- g. Masyarakat harus berpartisipasi dalam pemberdayaan mereka sendiri,

tujuan cara dan hasil harus mereka rumuskan sendiri.

- h. Tingkat kesadaran merupakan kunci dalam pemberdayaan, karena pengetahuan dapat memobilisasi tindakan bagi perubahan.
- i. Pemberdayaan melibatkan akses terhadap sumber-sumber dan kemampuan untuk menggunakan sumber-sumber tersebut secara efektif.
- j. Proses pemberdayaan bersifat dinamis, sinergi, berubah terus, evolutif, permasalahan selalu memiliki beragam solusi.
- k. Pemberdayaan dicapai melalui struktur-struktur personal dan pembangunan ekonomi secara paralel.

3) Tujuan dan Sasaran Pemberdayaan

Adapun tujuan pemberdayaan pada dasarnya sebagai berikut:

- a. Membantu pengembangan manusiawi yang otentik dan integral dari masyarakat lemah, rentan, miskin marjinal dan kaum kecil petani kecil, buruh tani masyarakat miskin perkotaan, masyarakat adat terbelakang, kaum pencari kerja, kaum cacat dan kelompok wanita yang didiskriminasikan atau dikesampingkan.
- b. Memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat tersebut secara sosio ekonomis sehingga mereka dapat lebih mandiri dan dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka sehingga mereka dapat lebih mandiri dan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup mereka namun sanggup berperan serta dalam masyarakat.

Sedangkan sasaran dari program pemberdayaan adalah:

- a. Terbukanya kesadaran dan tumbuhnya keterlibatan masyarakat dalam mengorganisir diri untuk kemajuan dan kemandirian bersama.
- b. Diperbaikinya kondisi sekitar kehidupan kaum renta, lemah, tak berdaya, miskin dengan kegiatan-kegiatan peningkatan pemahaman, peningkatan pendapatan dan usaha-usaha kecil dibidang ekonomi kearah swadaya.
- c. Ditingkatkan kemampuan dan kinerja kelompok-kelompok swadaya dalam keterampilan teknis dan manajemen untuk perbaikan produktifitas dan pendapatan mereka.

4) Pemberdayaan Aparatur

Pemberdayaan seperti dikemukakan oleh Shardlow (*dalam Rukminto, 2003:26*) pada intinya membahas tentang bagaimana individu, kelompok atau komunitas mengontrol kehidupan mereka sendiri dan memperoleh kekuatan untuk membentuk masa depan mereka sendiri. Secara lebih spesifik, Deepa Narayan (2002:44) mengemukakan pendapat *Empowerment is the expansion of assets and capabilities of people to participate in negotiate with influence, control, and hold accountable institution that affect their lives.*

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa pemberdayaan menyangkut duahal, yaitu pertama adalah upaya perluasan atau pengembangan aset-aset yang dimiliki serta pengembangan kemampuan masyarakat yang ada, sehingga diharapkan melalui proses

pengembangan kemampuan tersebut, masyarakat dapat lebih dimampukan untuk dapat menggunakan aset-aset yang dimiliki guna meningkatkan kesejahteraan mereka. Kedua adalah tujuan pemberdayaan itu sendiri adalah agar masyarakat berpartisipasi atau turut berperan aktif, bernegosiasi, memberikan pengaruh, mengontrol serta meminta pertanggungjawaban lembaga-lembaga yang berhubungan dengan kehidupan mereka.

Hal tersebut senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hasibuan (1994: 55), sebenarnya pengembangan sumberdaya manusia ditujukan untuk mewujudkan manusia pembangunan yang berbudi luhur, tangguh, cerdas dan terampil, mandiri dan memiliki rasa kesetiakawanan, bekerja keras, produktif, kreatif dan inovatif, berdisiplin dan berorientasi ke masa depan untuk menciptakan yang lebih baik

Prijono dan Pranarka (1996: 44), mengemukakan pendapatnya bahwa pemberdayaan sebagai proses belajar mengajar yang merupakan suatu usaha terencana dan sistematis yang dilaksanakan secara berkesinambungan, baik bagi individu maupun kolektif, guna mengembangkan daya (potensi) dan kemampuan yang terdapat dalam diri individu dan kelompok. Secara sederhana bahwa pemberdayaan merupakan cara yang amat praktis dan produktif untuk mendapatkan yang terbaik dari diri sendiri dan staf kita.

Pendapat lain dikemukakan oleh Cook (*dalam* Makmur, 2007: 55), pemberdayaan merupakan alat untuk memperbaiki kinerja, mulai

tingkat pimpinan tertinggi sampai kepada tingkat bawahan operasional dalam organisasi. Sehingga melalui pemberdayaan dalam suatu organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja tiap-tiap individu didalamnya, karena setiap anggota organisasi akan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap setiap tugas yang diberikan kepadanya.

Lebih lanjut bahwa tujuan atau makna dari pemberdayaan, meliputi:

- a. Menciptakan kemandirian dan kepercayaan diri anggota organisasi, pemerintah, maupun anggota masyarakat. Kepercayaan diri dan kemandirian dalam menghadapi berbagai hambatan atau tantangan hidup dapat melahirkan kekuatan dan ketahanan diri untuk tidak menggantungkan harapannya kepada pihak lain.
- b. Memiliki kegesitan dan proaktif. Pemberdayaan manusia dapat menciptakan kegesitan memiliki daya dorong untuk proaktif mencari kegiatan yang lebih menguntungkan.
- c. Memiliki pengetahuan dan keterampilan. Pengetahuan merupakan sumber keterampilan dalam melaksanakan suatu kegiatan yang hasilnya lebih menguntungkan.
- d. Kepatuhan dan kesadaran. Kehidupan manusia senantiasa diatur oleh suatu ketentuan hidup yang perlu ditaati dan sadar untuk menciptakan keteraturan dan keharmonisan, baik dalam melakukan kegiatan maupun dalam pergaulan. Kepatuhan dan

kesadaran terhadap norma-norma sebagai fundamental kehidupan bermasyarakat, berorganisasi, berumah tangga, dan sebagainya menjadi terapi yang tepat serta mosaic dalam upaya meningkatkan pemberdayaan, baik pada diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan uraian tujuan dan makna pemberdayaan tersebut diatas dapat dikatakan bahwa hasil yang dicapai melalui pemberdayaan merupakan suatu proses yang memerlukan suatu perencanaan yang menyeluruh, pemikiran yang mendalam dan peningkatan secara terus menerus dalam aspek kehidupan.

Sedarmayanti (2000;75) mengatakan bahwa pemberdayaan menampakkan dua kecenderungan, yaitu :

- a. Pemberdayaan menekankan pada proses memberikan atau mengalihkan sebagian kekuasaan, kekuatan, atau kemampuan kepada masyarakat, organisasi, atau individu agar menjadi lebih berdaya. Proses ini sering disebut sebagai kecenderungan primer dari makna pemberdayaan.
- b. Menekankan pada proses menstimulasi, mendorong, dan memotivasi individu agar mempunyai kemampuan atau keberdayaan untuk menentukan apa yang menjadi pilihan hidupnya. Proses ini sering disebut sebagai kecenderungan sekunder dari makna pemberdayaan.

Prijono dan Pranarka (1996:45), mengemukakan bahwa pemberdayaan sebagai proses belajar mengajar yang merupakan suatu

usaha terencana dan sistematis yang dilaksanakan secara berkesinambungan, baik bagi individu maupun kolektif, guna mengembangkan daya (potensi) dan kemampuan yang terdapat dalam diri individu dan kelompok. Berdasarkan pendapat tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa proses pemberdayaan itu sendiri dimulai dari masing-masing individu yang berada dalam organisasi, dimana melalui proses pembinaan atau bimbingan serta pendidikan dan pelatihan diharapkan dapat dicapai tujuan dalam bentuk unit-unit kecil atau kelompok. Lebih jauh hasil yang diharapkan melalui proses pemberdayaan tersebut adalah dapat memberikan kontribusi yang lebih luas bagi lingkungan masyarakat disekitarnya.

Adapun rambu-rambu usaha pemberdayaan, sebagai berikut:

- l. Keinginan manajer dan penyelia untuk memberikan bagaimana cara untuk kepada karyawan.
- m. Melatih penyelia dan karyawan mengenai bagaimana cara untuk melakukan delegasi dan menerima tanggung jawab.
- n. Komunikasi dan umpan balik perlu diperhatikan oleh manajer dari penyelia kepada karyawan.
- o. Penghargaan dan pengakuan sebagai hasil dari evaluasi perlu diberikan kepada karyawan sebagai tanda penghargaan terhadap kontribusi mereka kepada perusahaan.

Witaradya (2010:32) berpendapat bahwa pemberdayaan sebagai proses, memiliki lima dimensi yaitu :

- a. *Enabling* adalah menciptakan suasana atau iklim yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang secara optimal. Pemberdayaan harus mampu membebaskan masyarakat dari sekat-sekat struktural dan kultural yang menghambat.
- b. *Empowering* adalah penguatan dan kemampuan yang dimiliki masyarakat dalam memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Pemberdayaan harus mampu menumbuh kembangkan segenap kemampuan dan kepercayaan diri masyarakat yang menunjang kemandirian.
- c. *Protecting* yaitu melindungi masyarakat terutama kelompok-kelompok kuat dan dominan, menghindari persaingan yang tidak seimbang, mencegah terjadinya eksploitasi kelompok kuat terhadap yang lemah. Pemberdayaan harus diarahkan pada penghapusan segala jenis diskriminasi dan dominasi yang tidak menguntungkan masyarakat kecil. Pemberdayaan harus melindungi kelompok lemah, minoritas dan masyarakat terasing.
- d. *Supporting* yaitu pemberian bimbingan dan dukungan kepada masyarakat lemah agar mampu menjalankan peran dan fungsi kehidupannya. Pemberdayaan harus mampu menyokong masyarakat agar tidak terjatuh kedalam keadaan dan posisi yang semakin lemah dan terpinggirkan.
- e. *Fostering* yaitu memelihara kondisi kondusif agar tetap terjadi keseimbangan distribusi kekuasaan antara berbagai kelompok

masyarakat. Pemberdayaan harus mampu menjamin keseimbangan dan keselarasan yang memungkinkan setiap orang memperoleh kesempatan usaha.

Berdasarkan pendapat seperti diuraikan diatas, dapat dijelaskan bahwa proses pemberdayaan dimulai dari memberikan kebebasan bagi masing-masing individu untuk dapat mengekspresikan kemampuan yang dimiliki, yang kemudian melalui pemberian pendidikan dan pelatihan, masing-masing individu tersebut dapat lebih meningkatkan kemampuan mereka dalam mengatasi berbagai masalah seiring dengan tugas dan tanggung jawab yang mereka emban. Namun, pemberdayaan juga harus dapat memberikan penyetaraan kepada semua lapisan masyarakat, disamping itu juga dapat memberikan bimbingan atau pembinaan serta dukungan kepada masyarakat, agar mereka mampu dalam menjalankan fungsi dan peran masing-masing sehingga masyarakat tersebut dapat lebih mandiri. Selanjutnya kondisi yang sudah ada tersebut harus dapat dipelihara untuk memberikan jaminan atas keseimbangan dan keselarasan serta berkesinambungan.

Pemberdayaan juga adalah rekayasa perilaku dari aparatur atau pegawai yang mencakup keseluruhan usaha untuk menyiapkan seorang pegawai menjadi manusia seutuhnya, mampu berfikir logis dan rasional, serta mampu melaksanakan fungsi sebagai makhluk Tuhan, insan ekonomis, insan sosial warga negara dan anggota.

Menurut Sedarmayanti (2001:26), konsep pengembangan dapat

diartikan dari dua sudut pandang, yaitu makro dan mikro. Secara makro pengembangan merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa, yang mencakup perencanaan pengembangan, dan pengelolaan sumberdaya manusia. Secara mikro, pengembangan merupakan suatu proses perencanaan pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai untuk mencapai suatu hasil yang optimal.

Keberhasilan pencapaian tujuan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh setiap instansi pemerintah pada dasarnya sangat bergantung pada tingkat kemampuan sumberdaya aparatur yang dimiliki. Untuk itu, seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka peran dan tugas aparatur pemerintah khususnya aparatur pemerintah daerah menjadi semakin berat, hal ini pada gilirannya menuntut peningkatan kualitas sumberdaya aparatur itu sendiri. Pemerintah daerah sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam menjalankan fungsi pelayanan masyarakat harus mampu meningkatkan efektifitas kinerjanya, juga mau melakukan perubahan- perubahan dalam hal kebijakan birokrasi atau reformasi dalam hal kinerja.

Selanjutnya Widodo (2001:43), menyatakan bahwa ada beberapa cara untuk meningkatkan kemampuan aparat, yaitu

a. Melalui Pendidikan

Pemberian kemampuan melalui pendidikan ini dapat dilakukan melalui dua jenjang. Pertama, pendidikan formal yang

berjenjang S1 ke S2 dan ke S3. Kedua, melalui pendidikan administrasi penjenjangan sejenis ADUM, ADUMLA, SPAMA, SPAMEN, SPATI untuk para personil pemerintah daerah.

b. Melalui Pelatihan

Pemberian kemampuan melalui pelatihan ini dimaksudkan mengikutsertakan para perangkat pemerintah daerah, setiap ada kesempatan dalam kegiatan pelatihan, kursus, seminar, diskusi, dan sejenisnya baik yang diselenggarakan sendiri, maupun yang diselenggarakan oleh lembaga lain, bisa publik maupun bisnis. Dengan begitu mereka akan bertambah wawasan, dan pengetahuannya yang dapat mendukung dalam menjalankan tugas.

c. Melalui Pengalaman

Pemberian kemampuan melalui pengalaman ini maksudnya adalah melakukan "*tour of duty*" para personil pemerintah daerah dalam mengartikulasi masalah dan memperjuangkannya sesuai keinginan masyarakat. Dengan kegiatan "*tour of duty*" secara rutin, maka masing-masing perangkat pemerintah daerah tidak hanya mempunyai pengalaman cukup banyak dalam berbagai bidang tugas dan tanggung jawab, tetapi juga motivasi yang tinggi karena ada suasana kerja baru.

Pengembangan sumberdaya manusia ditujukan untuk mewujudkan manusia pembangunan yang berbudi luhur, tangguh, cerdas dan terampil, mandiri dan memiliki rasa kesetiakawanan, bekerja keras,

produktif, kreatif dan inovatif, berdisiplin dan berorientasi ke masa depan untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik.

Dari beberapa pendapat tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumberdaya aparatur merupakan hal penting dalam mewujudkan fungsi pelayanan masyarakat yang lebih baik sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah atas pelaksanaan otonomi daerah kepada masyarakat, dimana beberapa cara untuk meningkatkan sumberdaya aparatur pemerintah tersebut dapat melalui program pendidikan, pelatihan, maupun pengalaman bagi tiap-tiap aparatur pemerintah.

Lebih lanjut, mengenai manfaat atau keuntungan dari pelatihan bagi para aparatur, sebagai berikut:

- a. Pelatihan memungkinkan pemenuhan tuntutan-tuntutan kerja dengan cepat, dan dengan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan karyawan berarti memungkinkan karyawan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas *output* dengan adanya pengurangan kesalahan dan pemborosan. Peningkatan dasar keterampilan karyawan bisa memperkaya pekerjaan yang menguntungkan karyawan maupun organisasi.
- b. Ketika hasil pelatihan menunjang kompetensi yang lebih besar dalam pelaksanaan tugas oleh para bawahan, hal itu melepaskan pimpinan dari tugas yang berhubungan dengan pekerjaan “penyembuhan” dan koreksi
- c. Pelatihan adalah proses yang tidak ternilai ketika organisasi

ingin memperkenalkan metode-metode kerja yang fleksibel dan ingin menciptakan sikap-sikap karyawan yang sesuai untuk menghadapi perubahan. Pelatihan bisa digunakan sebagai pembangun rasa yakin dalam manajemen program perubahan ketika para karyawan dibantu untuk memahami mengapa perubahan itu perlu, bagaimana mereka memperoleh keuntungan darinya, dan kapan mereka diberi keterampilan untuk berpartisipasi dalam implementasi perubahan itu

- d. Pelatihan penting dalam hubungan masyarakat dan berguna untuk memproyeksikan citra yang benar terhadap para karyawan atas prospektif yang berkualitas.
- e. Ketika pelatihan menggabungkan pelatihan keselamatan sebagai bagian program yang integral, hasilnya bisa menunjang, terutama dalam kerangka kesehatan dan keselamatan kerja.
- f. Pelatihan mempunyai pengaruh yang baik pada pergantian staf, dan pemborosan biaya pada rencana dan rekrutmen pekerja bisa dikurangi ketika staf yang diganti dilatih kembali.
- g. Pengaruh motivasional pelatihan terwujud ketika staf merasa mendapat pengakuan saat dikirimkan ke kursus pelatihan, dan setelah dilatih mereka termotivasi untuk memperoleh keterampilan-keterampilan baru, khususnya bila penguasaan dan penggunaan keterampilan itu kemudian diikuti dengan penghargaan/imbalan.
- h. Nilai pelatihan dalam konteks komunikasi terbukti ketika nilai-nilai inti, seperti menghubungkan kualitas produk dengan pelayanan

pelanggan disebarluaskan kepada para karyawan dengan harapan bahwa nilai-nilai ini akan diadopsi dengan komitmen yang kuat.

- i. Identifikasi terhadap organisasi dapat dipelihara ketika pengertian yang lebih baik akan pernyataan-pernyataan misi dan tujuan organisasi dicapai lewat program pelatihan.
- j. Pelatihan yang ditujukan untuk mengoperasionalkan teknik-teknik manajemen tertentu bisa memperoleh efek samping yang positif seperti keterampilan didalam memecahkan masalah dan presentasi analitik.

Oleh karena itu tujuan kegiatan pelatihan adalah untuk memperbaiki kinerja dari tugas terakhir, meminta untuk melaksanakan tugas yang pejabatnya belum terbiasa, atau menyiapkan individu untuk perubahan yang mungkin terjadi. Adapun faktor yaitu :

a. Perubahan Staf

Semakin banyak tenaga baru, semakin besar kebutuhan pelatihan dalam keahlian pekerjaan dan pelatihan untuk pengenalan.

b. Perubahan Teknologi

Sistem dan proses baru akan membutuhkan staf benar-benar terlatih dibidangnya, banyak sistem komputer baru yang gagal bukan karena alasan teknis, tetapi karena staf belum terlatih bagaimana harus menggunakannya.

c. Perubahan Pekerjaan

Pekerjaan banyak berubah sesuai dengan berubahnya waktu, terutama karena perubahan pada organisasi itu sendiri, dan pegawai harus dilatih

beradaptasi.

d. Perubahan Peraturan Hukum

Perubahan di bidang hukum atau peraturan pemerintah seringkali berarti sistem dan pendekatan baru akan diperlukan, dan terutama berpengaruh pada hukum ketenagakerjaan.

e. Perkembangan Ekonomi

Pada masa resesi, organisasi sangat berkepentingan dan mengurangi biaya pengeluaran dan memaksimalkan produktivitas, yang artinya memiliki staf yang lebih terlatih dan mempunyai sejumlah keahlian sehingga mereka dapat digunakan secara fleksibel didalam organisasi.

f. Pola Baru Pekerjaan

Peningkatan pekerjaan yang berpusat di rumah. Contohnya, membuat organisasi dan pegawainya lebih fleksibel, tetapi memerlukan pendekatan yang berbeda dari pekerjaan yang berpusat di kantor, dan mungkin saja menyebabkan kebutuhan akan keahlian yang baru.

g. Tekanan Pasar

Kebutuhan untuk tetap kompetitif berarti organisasi harus memastikan bahwa pegawainya mengetahui perkembangan terakhir dan memiliki keahlian untuk berkreasi.

h. Kebijaksanaan Sosial

Privatisasi contohnya, berarti bahwa para pegawai di sektor umum harus mencari keahlian komersial yang baru.

i. Aspirasi Pegawai

Kebutuhan untuk menarik dan mempertahankan staf dengan kaliber yang sesuai, berarti bahwa majikan harus menawarkan kesempatan untuk mendapatkan pelatihan dan pengembangan, kegagalan dalam melaksanakannya akan memberikan kesan yang buruk terhadap organisasi.

j. Variasi Kinerja

Jika ada variasi yang penting dalam kinerja antara satu bagian yang lain dalam organisasi, hal ini akan menggambarkan kebutuhan akan pelatihan (meskipun faktor-faktor lain akan berpengaruh juga).

k. Kesamaan dalam Kesempatan

Organisasi dapat mengadakan program pelatihan untuk memastikan grup tertentu, seperti orang yang cacat fisik, anggota minoritas etnik, atau wanita, tidak dirugikan, terutama jika ada hubungannya dengan promosi.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, dapat dijelaskan bahwa seiring perkembangan jaman, maka untuk mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi baik dalam hal teknologi, ekonomi, hukum atau kebijakan publik, maupun perubahan pada organisasi itu sendiri, program pelatihan menjadi salah satu cara penting yang harus dilaksanakan oleh suatu organisasi, dalam hal ini instansi pemerintahan. Namun pelatihan tersebut juga tidak boleh mengabaikan prinsip prioritas dan kesetaraan, agar tujuan pelaksanaan program pelatihan tersebut dapat lebih akurat dan tepat sasaran.

Budiman (2004:25), menyatakan tingkat keberhasilan suatu program pelatihan dapat ditentukan berdasarkan beberapa indikator yaitu:

- a. Reaksi peserta terhadap pelatihan (*reaction*)
- b. Apa yang dipelajari dalam pelatihan (*learning*)
- c. Perubahan perilaku (*behaviour change*)
- d. Kinerja Organisasi (*organizational result*) seperti perubahan produktivitas, tingkat penjualan, tingkat kecelakaan kerja dan lain-lain.

Lebih lanjut, bahwa dalam pelaksanaannya banyak cara yang dipergunakan untuk melakukan pengukuran keberhasilan suatu program pelatihan, baik selama program berlangsung maupun setelah selesai dilaksanakan. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Melihat tingkat partisipasi peserta, sesuai dengan teori belajar, maka tingkat partisipasi peserta akan dapat berpengaruh terhadap ketidakberhasilan suatu proses belajar pada diri seorang manusia. Semakin tinggi tingkat partisipasi peserta berarti proses belajar pada diri peserta juga akan semakin meningkat.
- b. Menggunakan nilai tes yang dilakukan sebelum, selama dan sesudah peserta mengikuti program pelatihan. Dalam cara evaluasi ini, bentuk dan materi tes yang diberikan biasanya dibuat sama, sehingga dapat diikuti perkembangan dari kemampuan pesertanya.
- c. Mengukur prestasi kerja sebelum dan sesudah mengikuti program pelatihan. Pengukuran ini dilakukan setelah peserta kembali pada unit kerjanya masing-masing. Dengan membandingkan hasil penilaian

prestasi kerja sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan, akan diketahui perkembangan kemampuan dari peserta tersebut

- d. Mengukur dan membandingkan *experimental group* dengan *control group*, evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan kemampuan atau prestasi kerja antara para peserta program pelatihan sebagai *experimental group*, dengan tenaga kerja lain yang tidak mengikuti program pelatihan sebagai *control group*nya.

Sehingga, dari beberapa pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan program pelatihan tersebut, diperlukan perencanaan, pengawasan dan evaluasi yang cermat, agar hasil (output) dari pelatihan tersebut benar-benar dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja aparatur khususnya dalam hal pelayanan masyarakat.

2.1.3 Teori Pelayanan Publik

1) Pengertian Pelayanan

Gie (1999) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri. Sedangkan menurut Moenir (1992) memberikan batasan bahwa: "Pelayanan adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain

dengan memperoleh imbalan atau (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald (dalam Hardiansyah 2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2011:11).

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan

masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, dalam Hardiansyah, 2011:11).

Istilah publik berasal dari bahasa inggris, public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (dalam Hardiansyah, 2011:18) mengemukakan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Yang kemudian menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (dalam dalam Hardiansyah, 2011:11) bahwa : “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk baik berupa barang dan jasa.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan

publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (dalam Hardiansyah, 2011:18) mengemukakan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam Hardiansyah, 2011:15) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha, dalam Hardiansyah 2011:15). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin

berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan public sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah dalam Hardiansyah, 2011:14).

2) Jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan public adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administrasi Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

3) Tujuan Pelayanan Publik

Dalam Sinambela (2010: 6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

2.2 Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2.3 Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.4 Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

2.5 Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.6 Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

2.7 Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

4) Kualitas Pelayanan Publik

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu

produk, seperti:

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Mudah dalam penggunaan (*easyofuse*)
- d. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001:147) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap enam sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut (Parasuramanetal, 1998):

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang

diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
3. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*) kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*) kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dalam Abidin (2010 : 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ketangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

2.2 Penelitian Terdahulu

a. Norhayati

Intensifikasi dan ekstensifikasi kinerja aparaturnya dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontang Selatan, dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan sesuai harapan pemohon. Meski demikian layanan yang diberikan telah menunjukkan arti positif terhadap sebagian besar masyarakat. Walaupun

belum sepenuhnya masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan tetapi kemampuan dan kemauan aparatur untuk melayani sudah menunjukkan peningkatan yang berarti dalam hal tersebut terindikasi oleh intensitas pelayanan yang mengarah pada standarisasi yang telah ditentukan. Dalam hal intensifikasi aparatur terkait dengan peningkatan pelayanan pada masyarakat belum sepenuhnya mencerminkan esensi pelayanan sebagaimana yang ditentukan dalam pedoman pelayanan umum. Tetapi secara aplikatif pelayanan yang dikembangkan Camat Bontang Selatan nampaknya telah mampu membawa perubahan yang lebih baik terhadap mutu pelayanan. Hal tersebut terindikasi oleh kemampuan aparatur terhadap masyarakat yang dilayani. Upaya-upaya Camat Bontang Selatan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan nampaknya telah dilakukan yaitu dengan memanfaatkan dan mendayagunakan semua potensi yang dimiliki. Karena terbatasnya kualitas sumberdaya aparatur dan pendukung untuk menunjang kelancaran pelayanan, maka harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih baik dan memuaskan belum semuanya dapat terpenuhi.

b. Maryono

Pelaksanaan pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas aparatur pemerintah Kota Banjarmasin pada era otonomi daerah. Penelitian ini difokuskan dalam hal pelaksanaan pemberdayaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin melalui berbagai upaya, seperti pemberian kesempatan pendidikan dan pelatihan dalam upaya meningkatkan kualitas aparatur, dan juga mengkaji faktor-faktor yang

menjadi kendala dalam proses pemberdayaan aparatur pada Pemerintah Kota Banjarmasin. Dari hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Banjarmasin telah melakukan berbagai upaya pemberdayaan aparatur melalui pendidikan dan pelatihan, baik struktural maupun fungsional. Selain itu Pemerintah Kota Banjarmasin meningkatkan anggaran yang tertuang didalam APBD Kota Banjarmasin sebagai salah satu upaya meningkatkan pemberdayaan aparaturnya. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan pemberdayaan aparatur Pemerintah Kota Banjarmasin adalah terbatasnya anggaran, seleksi aparatur yang kurang efektif, dan produk peraturan perundang-undangan yang tidak konsisten.

c. Amrullah

Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kota Nunukan melakukan penelitian yang dilatarbelakangi oleh semakin pentingnya sumberdaya manusia dalam suatu organisasi, khususnya dalam penelitian ini adalah instansi pemerintah, yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemberdayaan aparatur terhadap kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kota Nunukan. Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa variabel pendidikan dan pelatihan memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel pelayanan prima, dimana kontribusi yang diberikan variabel pendidikan dan pelatihan memberikan kontribusi

cukup besar terhadap variabel pelayanan prima. Demikian pula halnya dengan variabel pengalaman kerja, juga memberikan kontribusi cukup besar terhadap variabel pelayanan prima. Dari penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa kedua variabel independen secara sendiri-sendiri memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel pelayanan prima. Hasil analisis dengan menggunakan metode regresi berganda menunjukkan bahwa secara simultan variabel pendidikan dan pelatihan serta pengalaman kerja memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel pelayanan prima.

d. Alfian

Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yakni pengurusan KTP dan KK. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode observasi, tanya jawab dan dokumen *research*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik namun masih belum maksimal dengan melihat transparansi dalam pelayanan, tanggung jawab aparatur pelayanan, kondisi pelayanan, partisipasi penerima pelayanan, kesamaan hak dalam memberikan pelayanan serta keseimbangan hak dan kewajiban aparatur pelayanan. Kendala yang

dihadapi dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai untuk melakukan pelayanan, keadaan geografis Malinau yang cukup luas, dana yang terbatas serta masalah jaringan yang belum menyeluruh dan sering mengalami gangguan, sehingga penulis menyarankan agar adanya perubahan-perubahan yaitu penambahan sarana dan prasarana demi terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi dari pada sebelumnya.

e. KumalaSari

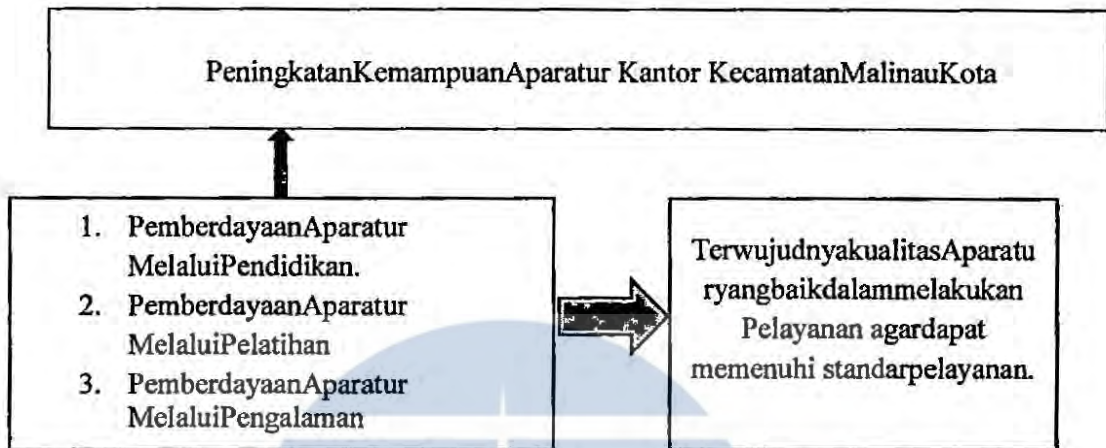
Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Dan Tenaga Kerja di Kabupaten Malinau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Tenaga Kerja. Dengan fokus penelitian prosedur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan KTP yang meliputi antara lain: Kesederhanaan, Keterbukaan, Kedilan yang merata, dan Ketepatan waktu pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Tenaga Kerja di Kabupaten Malinau dengan menggunakan Key Informan sebanyak 5 (lima) orang yang merupakan aparatur yang berhubungan langsung dalam proses pembuatan Kartu Keluarga dan KTP Nasional di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Tenaga Kerja, dan informan yang merupakan masyarakat yang sedang melakukan permohonan pembuatan Kartu Keluarga dan KTP. Temuan dari penelitian ini adalah pertama tahapan-tahapan prosedur

pembuatan Kartu Keluarga dan KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Tenaga Kerja tidak rumit dan sudah menunjukkan kesederhanaan. Kedua, persyaratan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan KTP Nasional secara terbuka dilakukan melalui berbagai sosialisai dan informasi berupa brosur pelayanan dan Perda Nomor 5 Tahun 2006 agar dapat dimengerti oleh masyarakat luas dan sehingga masyarakat dapat mengerti tentang tata cara pembuatan Kartu Keluarga dan KTP, namun ada juga sebagian masyarakat yang masih belum megetahui mengenai informasi persyaratan tersebut. Ketiga, pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan Kartu Kelurga dan KTP sudah menunjukkan keadilan bahwa masyarakat yang dilayani merasa tidak dibeda-bedakan status sosialnya. Keempat, ketentuan lama waktu yang ada Kartu Keluaraga dan KTP diselesaikan 20 (dua puluh) menit namun ada juga terdapat penyelesaiannya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada, hal tersebut dikarenakan pejabat yang menandatangani blanko Kartu Keluarga dan KTP bertugas diluar kantor.

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan pemikiran tersebut maka untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai alur pikir penelitian ini, dapat dibuat dalam suatu pola seperti yang ditampilkan pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Hail Olah Penulis, 2017

2.4 Definisi Konseptual

Suatu yang menggambarkan adanya hubungan antara konsep yang khusus dengan konsep yang akan diteliti. Konseptual juga digunakan untuk mendefinisikan pengertian didalam penelitian, agar tidak mengalami pembiasan dalam pengumpulan data hingga pada tahap analisis penelitian. Adapun definisi konseptual dari penelitian ini yaitu pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur untuk mewujudkan aparatur yang berbudi luhur, bekerja keras, produktif, kreatif dan inovatif, berdisiplin serta berorientasi ke masa depan untuk mewujudkan kehidupan yang lebih baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kategori penelitian kualitatif yang didasari dengan tujuan penelitian untuk memperoleh gambaran tentang peningkatan kualitas pelayanan publik, gambaran tentang pemberdayaan aparatur dan untuk memperoleh gambaran tentang faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

Kirk dan Miler (1986:9) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dari peristilahannya.

Melalui pendekatan kualitatif penelitian berharap dapat mengungkapkan secara utuh dan komprehensif fenomena penelitian, khususnya yang berkenaan dengan berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemberdayaan aparatur pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

3.2 Fokus Penelitian

Penepatan fokus penelitian dalam kualitatif sangat erat hubungannya dengan rumusan masalah dalam penelitian. Fokus penelitian di lapangan dapat berubah dan

berkembang sesuai perkembangan masalah dan penemuan masalah baru. Hal ini sesuai dengan sifat pendekatan kualitatif *empirical inductive*, dimana segala sesuatu dalam penelitian ini ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

Agar dalam penelitian tidak terjebak dalam pengumpulan data yang tidak relevan, maka peneliti perlu menetapkan fokus yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Dengan memperhatikan uraian serta bertitik tolak dari rumusan masalah, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik padakantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara:
 - a. Pemberdayaan Aparatur Melalui Pendidikan
 - b. Pemberdayaan Aparatur Melalui Pelatihan
 - c. Pemberdayaan Aparatur Melalui Pengalaman
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitaian ini adalah di Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kaliamantan Utara yang terletak di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara. Beberapa pertimbangan yang mendasari pemilihan lokasi ini

antara lain adalah :

- a. Sesuai dengan topik penelitian;
- b. Mudah untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian;
- c. Masalah yang dihadapi hampir sama dengan kecamatan-kecamatan lainnya dalam wilayah Kabupaten Malinau.

3.4 Sumber Data

Dalam rangka pelaksanaan pengumpulan data penelitian ini ada dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari instansi terkait dan studi dokumentasi serta literatur-literatur, terutama yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah Camat Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara. *Informan* dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat serta masyarakat wilayah Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara yang dipandang memiliki informasi tentang masalah yang ditanyakan.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah atau mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian.

Instrumen penelitian atau Alat Pengumpul Data (APD) merupakan suatu alat untuk memperoleh data. Alat ini harus dipilih sesuai dengan jenis data yang diinginkan dalam penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto, instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Sedangkan menurut Ibnu Hajar, instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variabel yang berkarakter dan objektif. Adapun jenis data yang dimaksud diantaranya:

a. Data Kuantitatif

Merupakan jenis data yang berkaitan dengan jumlah atau kuantitas yang dapat dihitung atau disimbolkan dengan ukuran-ukuran kuantitas.

b. Data Kualitatif

Merupakan jenis data yang berkaitan dengan nilai kualitas seperti sangat baik, baik, sedang, cukup, kurang dan lain-lain.

c. Data nominal, ordinal, interval atau data rasio.

d. Data primer atau sekunder.

Instrumen mudah untuk dibayangkan jika apa yang diukur bersifat *tangible* (jelas) dan sulit dibayangkan jika apa yang diukur bersifat *intangible* (tidak jelas). Instrumen yang baik harus bersifat valid dan reliabel (ajeg atau dapat dipercaya). Instrumen valid ialah instrumen yang dengan tepat mengukur apa yang harus diukur. Instrumen reliabel jika hasil pengukurannya bersifat ajeg atau konsisten. Instrumen sebagai alat pengumpul data berperan sangat penting dalam sebuah penelitian. Karena tanpa instrumen yang baik, maka tidak mungkin akan memperoleh data yang betul-betul bisa dipercaya, sehingga dapat mengakibatkan kesimpulan yang salah. Oleh karenanya instrumen penelitian harus ditetapkan secara tepat sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian dan menguji hipotesis.

Dalam penelitian ini, beberapa instrumen yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner dan angket serta dokumentasi.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini terdapat tiga proses dalam pengumpulan data yakni:

a. Memasuki Lokasi Penelitian

Dalam usaha memasuki lokasi penelitian peneliti disamping menempuh jalan formal juga melakukan pendekatan awal melalui informan yang telah dikenal. Langkah pertama adalah mendatangi Camat untuk menyampaikan maksud penelitian dan mengidentifikasi informan yang memiliki informasi

tentang masalah yang akan ditanyakan. Agar proses memasuki lapangan berlangsung dengan baik sekaligus mendapatkan data yang valid, maka langkah kedua peneliti melakukan adaptasi dan proses belajar dengan para informan tersebut, dengan berdasarkan hubungan yang etik dan simpatik, sehingga bisa mengurangi jarak sosial antara peneliti dengan para informan. Peneliti berlaku sopan dan santun dalam berbahasa dan berperilaku sehingga informan terbuka untuk memberikan informasi yang dibutuhkan.

b. Ketika Berada Dilokasi Penelitian

Dalam tahap ini peneliti berusaha menjalani hubungan dengan informan terutama para pegawai yang melayani peneliti untuk menyediakan data sekunder yang dibutuhkan.

c. Mengumpul Data

Penelitian kualitatif dengan data deskripsinya akan membandingkan tindakan manusia (apa yang dikatakan orang) sebagai produk dari orang tersebut menafsirkan dunianya. Peneliti berusaha untuk menangkap proses penafsiran dunianya. Penelitian berusaha untuk menangkap proses penafsiran tersebut lewat pemaknaan, kemudian dikeluarkan kembali dalam pikiran peneliti tentang perasaan dan persepsi yang ada dibalik tindakan atau apa yang dikatakan oleh informan tersebut. Untuk memperoleh data deskriptif sebagaimana telah digambarkan di atas, maka ada beberapa langkah yang dilakukan dalam teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut

- 1) Observasi, melakukan pengamatan terhadap kondisi Camat Malinau Kota

Kabupaten Malinau, suasana kerja dan kegiatan rapat-rapat yang membahas implementasi maupun evaluasi pelaksanaan program kerja

- 2) Wawancara, melakukan wawancara yang mendalam untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam menjawab masalah penelitian, dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan pencapaian misi Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau. Seluruh hasil wawancara peneliti tersebut kemudian direkonstruksi menjadi berkas-berkas catatan dan rekaman tersebut merupakan kesimpulan awal penelitian, penelitian gunakan kembali untuk membuat pertanyaan yang telah mendalam terhadap fokus penelitian. Bersamaan dengan analisis lapangan setiap selesai memperoleh data, peneliti melakukan pengumpulan data. Apabila data yang diperoleh sudah dinilai jenuh, maka peneliti melakukan analisis pasca pengumpulan data.
- 3) Dokumentasi. Menjalin dan merekam dokumen yang terkait dengan penelitian melalui berbagai sumber yang meliputi : bagian tata pemerintahan instansi terkait. Jika dipandang perlu peneliti juga melakukan dokumentasi melalui pemotretan peristiwa yang terjadi.

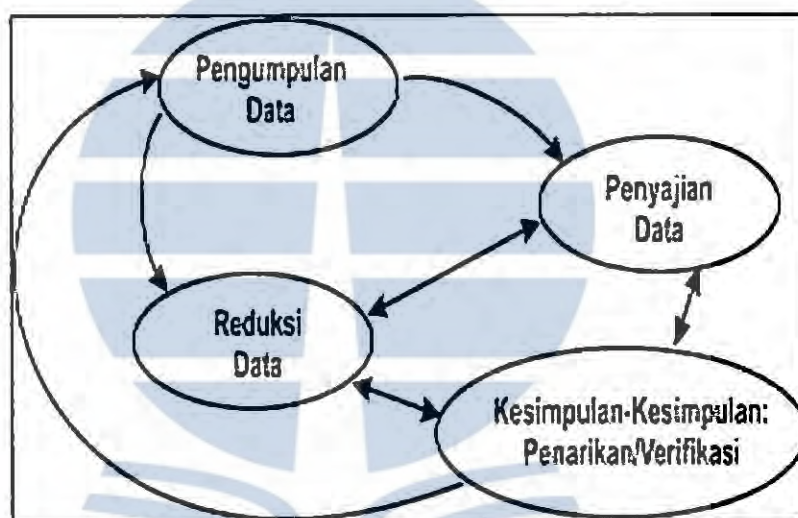
3.7 Analisis Data

Penelitian ini akan mempergunakan analisis kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh dari nara sumber guna mengungkapkan peristiwa-peristiwa yang terjadi di lapangan terutama yang berkaitan

peningkatan keterampilan dan keahlian pegawai yang dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan staf administratif di lingkungan kerja lembaga tersebut

Untuk menganalisa data kualitatif menurut Miles & A. Michael (2007:21), analisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, seperti yang tampak pada gambar berikut:

Gambar 3.1
Analisis Data Kualitatif Model Interaktif



Sumber : Matthew. B Milles dan A. Michael Huberman (dalam Rohendi: 2007:20)

Adapun penjelasan dari gambar model interaktif yang dikembangkan Milles dan Huberman sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan data yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
- 2) Data reduction/penyederhanaan data yaitu proses memilih, memfokuskan dan menyederhanakan dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang

dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir tau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisa data yang dipertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.

- 3) Penyajian data yaitu menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan memungkinkan penarikan kesimpulan/pengambilan tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
- 4) Penarikan kesimpulan yaitu sebagai langkah terakhir yang meliputi pemberian makna data yang telah disederhanakan dan disajikan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Kabupaten Malinau

Pada awalnya Malinau adalah sebuah kawasan pemukiman yang semula dihuni suku Tidung. Daerah ini selanjutnya menjadi sebuah kampung, dan berubah menjadi kecamatan. Kini Malinau menjadi ibukota kabupaten. Berdasarkan keterangan tokoh masyarakat suku Tidung, asal mula timbulnya atau disebutnya nama Malinau saat kedatangan orang-orang Belanda ke pemukiman yang dulunya bernama Desa Selamban. Di desa Selamban tinggal penduduk dari kalangan keluarga Suku Tidung. Sedangkan di seberang sungai terdapat desa Pelita Kanaan yang terletak di tepi sungai Kabiran tempat bermukimnya Suku Dayak Abai.

Pada saat Belanda datang ke desa ini, terjadilah dialog dengan sekelompok Suku Abai, yakni kaum ibu yang sedang membuat sagu dari aren. Orang Belanda lantas bertanya dalam bahasa Belanda yang artinya kurang lebih, "Apa nama sungai ini?". Maksudnya sungai di desa mereka. Penduduk yang mendapat pertanyaan tersebut tidak mengerti. Mereka hanya menduga maksud pertanyaan orang Belanda tersebut, mereka sedang mengerjakan atau melakukan apa. Lantas salah seorang dari mereka menjawab, "Malinau" yang maksudnya sedang mengolah atau memasak sagu enau/aren. "Mal" artinya membuat, sedangkan "Inau" artinya pohon enau/aren. Orang Belanda yang bertanya mencatatnya. Jadi nama Malinau

lahir secara tidak sengaja.

Kemudian nama Malinau dalam peta dan administrasi Pemerintah Hindia Belanda yang menyebutkan ada nama sungai Malinau. Sejak itulah daerah ini disebut dengan nama Malinau. Sedangkan dalam perkembangannya, daerah Malinau makin banyak penduduknya yang mulai menyebar keseluruh hulu dan hilir. Desa Selamban sebelumnya. Terus berkembang menjadi kota kecil yang kemudian menjadi Kecamatan Malinau. Terakhir setelah adanya pemekaran wilayah Kabupaten Bulungan, Malinau menjadi ibukota Kabupaten, yaitu Kabupaten Malinau. Sejak tahun 2012, kabupaten ini merupakan bagian dari Provinsi Kalimantan Utara, seiring dengan pemekaran provinsi baru tersebut dari Provinsi Kalimantan Timur.

4.1.2 Letak Geografis Kabupaten Malinau

Kabupaten Malinau terletak di bagian utara sebelah barat Provinsi Kalimantan Timur, berbatasan langsung dengan negara tetangga yaitu Serawak – Malaysia. Dengan luas wilayah 39.799,90 km² secara astronomis terletak antara 114° 35' 22" sampai dengan 116° 50' 55" Bujur Timur dan 1° 21' 36" sampai dengan 4° 10' 55" lintang Utara, dengan batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kecamatan Krayan Selatan dan Kecamatan Sebuku

Kabupaten Nunukan

Sebelah Selatan : Kecamatan Tabang, Kabupaten Kutai Kartanegara

dan Kecamatan Long Pahangai, Kecamatan Long Bagun, Kecamatan Busang, Kabupaten Kutai Barat.
Sebelah Timur : Kecamatan Long Peso, Kabupaten Bulungan, dan Kecamatan Muara Wahau, Kabupaten Kutai Timur
Sebelah Barat : Negara Serawak (Malaysia Timur)

Keadaan Topografi Kabupaten Malinau bervariasi berdasarkan bentuk relief, kemiringan lereng dan ketinggian dari permukaan laut, sedangkan pada daerah rendah khususnya di Kecamatan Malinau sepanjang kiri dan kanan sungai Malinau, Sungai Simendurut, Sungai Sembuak, dan sebagian kecamatan di sekitar Ibukota kecamatan Mentarang.

Selanjutnya juga dapat dibedakan atas kawasan perbukitan terjal disebelah Utara Bagian Barat, perbukitan sedang di Bagian Tengah dan dataran bergelombang landai di Bagian Timur. Perbukitan terjal di sebelah Utara bagian Barat merupakan jalur pegunungan dengan ketinggian 1.500 m – 3.000 m di atas permukaan laut.

Keadaan topografi perbukitan ini memiliki sudut lereng lebih dari 30% dan untuk daerah yang merupakan dataran tinggi, kemiringan berkisar antara 8-15%, sedangkan untuk daerah yang merupakan perbukitan kemiringan terjal di atas 15%. Dengan demikian kemiringan rata-rata berkisar antara 0-50%. Sampai dengan tahun 2016 secara administrasi Kabupaten Malinau terbagi menjadi 15 Kecamatan dan 109 Desa, yaitu sebagai berikut :

1. Kecamatan Bahau Hulu.

2. Kecamatan Kayan Hilir.
3. Kecamatan Kayan Hulu.
4. Kecamatan Kayan Selatan.
5. Kecamatan Malinau Barat.
6. Kecamatan Malinau Kota.
7. Kecamatan Malinau Selatan Hilir.
8. Kecamatan Malinau Selatan Hulu.
9. Kecamatan Malinau Selatan.
10. Kecamatan Malinau Utara.
11. Kecamatan Mentarang Hulu.
12. Kecamatan Mentarang.
13. Kecamatan Pujungan.
14. Kecamatan Sungai Boh.
15. Kecamatan Sungai Tubu.

4.1.3 Kecamatan Malinau Kota

Kecamatan Malinau Kota merupakan kecamatan yang pertama ada di kabupaten Malinau, kantor camat malinau kota didirikan dan aktif pada tahun 1973. Dasar pembentukan Kecamatan Malinau Kota adalah Keputusan Bupati Malinau Nomor 90 Tahun 2002 tentang perubahan Keputusan Bupati Nomor 128 Tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja di Kabupaten Malinau.

Kecamatan Malianu Kota merupakan salah satu dari 15 Kecamatan

yang ada di wilayah Kabupaten Malinau yang memiliki karekteristik umum wilayah geografis yang dominan wilayah daratan dengan luas mencapai sekitar 122,92 Km² dan secara administratif Kecamatan Malinau Kota memiliki batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Malinau Utaraa
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tanah Tidung
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Malinau Barat
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Tana Tidung

Kantor Camat Malinau Kota merupakan Satuan Kerja Perangkat daerah yang kedudukannya di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Asisten Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Malinau. Kantor Camat Malinau Kota dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati Malinau. Jabatan Camat merupakan jabatan struktural yang diamankanatkan kepada seseorang sesuai syarat dan ketentuan kepegawaian yang berlaku. Seorang Camat bertugas membantu Kepala Daerah menyelenggarakan pemerintahan, administrasi, organisasi, dan tatalaksana pembangunan dan pelayanan langsung kepada masyarakat dari lapisan bawah. Sistem pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Malinau Kota adalah dengan meneruskan kepentingan masyarakat yang telah tercatat atau diadministrasikan sebelumnya melalui Kantor-Kantor Desa yang ada di bawah naungan atau lingkup wilayah kerja kecamatan.

a. Keadaan Penduduk

Kecamatan Malinau Kota memiliki luas wilayah 122,92 Km² dengan Jumlah penduduk Kecamatan Malinau Kota sampai dengan Tahun 2016 sebanyak 24139 jiwa. Kecamatan Malinau Kota dialiri sungai Sesayap Sepanjang 548 dan terbagi menjadi 3 sub sungai yakni Sungai Malinau 131 Km, Sungai Bengalun 60 Km dan sungai Sesayap Hilir 114 Km.

Kecamatan Malinau Kota tidak memiliki garis pantai akan tetapi sebagian warga di Kecamatan Malinau Kota mempunyai rumah dibantaran sungai ini dikarenakan topografi wilayahnya berada di daerah dataran rendah. Jumlah penduduk Kecamatan Malinau Kota menurut wilayah desa dan jenis dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Tahun 2017

No	Desa	KK	Laki	Wanita	Jumlah
1.	Malinau Kota	3.112	5.752	5.431	8.086
2.	Malinau Hulu	1.708	3.870	3.223	5.385
3.	Malinau Hilir	352	724	607	979
4.	Pelita Kanaan	583	1.335	1.205	1.957
5.	Tanjung Keranjang	159	342	303	486
6.	Batu Lidung	321	969	636	1.011
	Jumlah	6.235	12.992	11.405	17.904

Sumber : Kantor Kecamatan Malinau Kota, Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk paling banyak berdomisili di Desa Malinau Kota dengan jumlah penduduk 8.086 jiwa, selanjutnya Desa Malinau Hulu dengan jumlah penduduk 5.385 jiwa, selanjutnya Desa Pelita Kanaan

dengan jumlah penduduk 1.957 jiwa, selanjutnya Desa Batu Lidung dengan jumlah penduduk 1.011 Jiwa, selanjutnya Desa Malinau Hilir dengan jumlah penduduk 979 Jiwa dan yang paling sedikit Desa Tanjung Keranjang dengan jumlah penduduk 486 Jiwa.

b. Tugas dan Fungsi Kantor Camat Malinau Kota

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2012 tentang Perubahan Pertama Atas Peraturan Daerah Kabupaten Malinau Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Malinau maka Camat mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan diwilayahnya.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Camat mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan 33 kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati melalui Peraturan Bupati Malinau Nomor 14 Tahun 2012 tentang Pendelegasian sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dan Peraturan Bupati Malinau Nomor 16 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Malinau. Tugas pokok dan fungsi tersebut meliputi :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan

ketertiban umum.

- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang- undangan.
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan tingkat kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/ atau kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/ atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Selain tugas dimaksud Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek :

- a. Perizinan;
- b. Rekomendasi
- c. Koordinasi
- d. Pembinaan
- e. Pengawasan
- f. Fasilitasi
- g. Penetapan;
- h. Penyelenggaraan dan

i. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Kedudukan dan fungsi Kecamatan Malinau Kota tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Malinau Nomor 7 Tahun 2012 tentang Perubahan Pertama Atas Peraturan Daerah Kabupaten Malinau Nomor 7 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Malinau Kota dapat dilihat dalam bagan struktur sebagai berikut :

Susunan Organisasi Kecamatan, terdiri dari :

- a. Unsur Pimpinan adalah Camat
- b. Unsur Pembantu Pimpinan adalah Sekretariat Kecamatan yang terdiri dari :
 1. Sub Bagian Penyusunan Program
 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 3. Sub Bagian Keuangan
- c. Unsur Pelaksana adalah Seksi, terdiri dari :
 1. Seksi Pemerintahan
 2. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa
 3. Seksi Kesejahteraan Sosial
 4. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum
 5. Seksi Pelayanan Perijinan
- d. Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas Pokok dan Fungsi Tata Kerja Kecamatan secara lebih rinci sebagai berikut :

1. Sekretaris

Tugas : memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan yang meliputi pengkoordinasian penyusunan program, pengelolaan urusan umum, perlengkapan keprotokolan dan kehumasan, ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan, kepegawaian serta pengelolaan keuangan dan laporan.

Fungsi :

- a. Penyelenggaraan penyusunan perencanaan.
- b. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administrasi kepegawaian.
- c. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan kemasyarakatan.
- d. Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan.
- e. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja

2. Sub Bagian Penyusunan Program

Tugas : menyusun, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan

rencana dan program kecamatan.

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Tugas : Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi urusan umum dan pengelolaan administrasi kepegawaian.

4. Sub Bagian Keuangan

Tugas : Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan kecamatan.

5. Seksi Pemerintahan

Tugas : Merumuskan kebijakan teknis bidang pemerintahan

Fungsi :

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pemerintahan.
- b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pemerintahan.
- c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pemerintahan.
- d. Penyelenggaraan kegiatan bidang pemerintahan.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Tugas : Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang perekonomian dan pembangunan.

Fungsi :

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pembangunan masyarakat desa/kelurahan.
- b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pembangunan masyarakat desa/kelurahan.
- c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pembangunan masyarakat desa/kelurahan.
- d. Penyelenggaraan kegiatan bidang pembangunan masyarakat desa/ kelurahan.

7. Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum

Tugas : Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum.

Fungsi :

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum.
- b. Penyusunan program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban.
- c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum.
- d. Penyelenggaraan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum.

8. Seksi Pelayanan Perijinan

9. Kelompok Jabatan Fungsional

c. Keadaan Pegawai Kantor Camat Malinau Kota

Data Pegawai yang berada di Kantor Camat Malinau Kota berdasarkan status kepegawaian dan golongan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Pegawai Kecamatan Malinau Kota
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kepegawaian	Laki	Wanita	Jumlah
1.	PNS	18	14	32
2.	Honoror	6	4	10
	Total	24	18	42

Sumber : Kantor Kecamatan Malinau Kota, Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pegawai di kantor kecamatan Malinau Kota berdasarkan jenis kelamin paling banyak yaitu pegawai jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 24 orang lalu pegawai wanita dengan jumlah 18 orang dari total keseluruhan pegawai pada kantor Kecamatan Malinau Kota yaitu sebanyak 42 orang.

Tabel 4.3
Pegawai Kecamatan Malinau Kota
Berdasarkan Golongan Kepangkatan

No	Jenis Kepegawaian	Pangkat /Golongan				Jumlah
		I	II	III	IV	
1.	PNS	1	19	11	1	32
2.	Honoror	3	7	-	-	10
	Jumlah	4	26	11	1	42

Sumber : Kantor Kecamatan Malinau Kota, Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pegawai di kantor kecamatan Malinau Kota berdasarkan golongan kepangkatan didominasi pegawai dengan pangkat/golongan II yaitu sebanyak 26 orang, selanjutnya pegawai dengan pangkat/golongan III yaitu sebanyak 11 orang, selanjutnya pegawai dengan pangkat/golongan I yaitu sebanyak 4 orang dan pegawai dengan pangkat/golongan IV yaitu sebanyak 1 orang dari total keseluruhan pegawai pada kantor Kecamatan Malinau Kota yaitu sebanyak 42 orang.

Tabel 4.4
Pegawai Kecamatan Malinau Kota
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Kepegawaian	Pangkat /Golongan						Jumlah
		SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	
1.	PNS	1	-	16	3	9	3	32
2.	Honor Kantor	3	-	4	-	3	-	10
	Jumlah	4	0	20	3	12	3	42

Sumber : Kantor Kecamatan Malinau Kota, Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pegawai di kantor kecamatan Malinau Kota berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak pegawai dengan tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 20 orang, selanjutnya dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 12 orang, selanjutnya dengan tingkat pendidikan SD yaitu sebanyak 4 orang selanjutnya dengan tingkat pendidikan S2 dan D3 yaitu masing-masing sebanyak 3 orang dari total keseluruhan pegawai pada kantor Kecamatan Malinau Kota yaitu sebanyak 42 orang.

4.2 Hasil

4.2.1 Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara

Dalam upaya menunjang kelancaran pelayanan publik dalam pelaksanaan sebagian kewenangan yang dilimpahkan Bupati kepada Camat dilakukan melalui beberapa alternatif, diantaranya melalui pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral sumber daya aparatur sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan hal tersebut dengan mempertimbangkan kualifikasi kompetensi yang dikembangkan. Pengembangan sumber daya aparatur hendaknya ditujukan untuk mewujudkan aparatur yang berbudi luhur, bekerja keras, produktif, kreatif dan inovatif, berdisiplin serta berorientasi ke masa depan untuk mewujudkan kehidupan yang lebih baik. Dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya aparatur tentunya harus diselaraskan dengan persyaratan keterampilan, keahlian dan pofesi aparatur. Upaya yang dilakukan kecamatan dalam pengembangan kemampuan aparatur yaitu dengan cara memberikan kesempatan untuk meningkatkan pendidikan formal setingkat lebih tinggi dan meningkatkan keterampilan, keahlian melalui lembaga pelatihan, baik yang diselenggarakan dilingkungan sendiri maupun di luar lembaga pemerintah Kabupaten Malinau.

1) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pendidikan

Upaya untuk meningkatkan kemampuan aparatur melalui

pendidikan formal cukup diminati oleh pegawai, walaupun mereka harus mengeluarkan biaya sendiri dalam menempuh pendidikan formal (sarjana dan pasca sarjana). Upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Malinau melalui satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Kecamatan Malinau Kota untuk meningkatkan kapasitas sumberdaya aparatur di Kecamatan Malinau Kota adalah dengan mengikutsertakan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugasnya. Dengan demikian diharapkan mereka memperoleh wawasan baru yang dapat diterapkan dilingkungan kerjanya sehingga dapat meningkatkan kinerja pada unit kerja di mana mereka ditempatkan.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai pemberdayaan aparatur melalui pendidikan pada kantor Camat Malinau Kota berikut petikan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Camat Kecamatan Malinau Kota yang mengungkapkan bahwa :

“Dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan berkualitas tentunya perlu adanya dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional, bertanggungjawab, adil, jujur dan kompeten dalam bidangnya untuk mewujudkan itu saya selalu berupaya untuk mendukung para pegawai kantor kecamatan dalam meningkatkan kemampuannya baik itu melalui pendidikan formal maupun non formal, agar para pegawai yang ada dapat menyesuaikan dengan tuntutan dan dinamika perkembangan zaman yang ada, disamping itu saya sering juga mengingatkan pegawai agar mengikuti pelatihan-pelatihan atau imtek yang di selenggarakan di Kabupaten supaya lebih memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian dalam bekerja”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa camat

Malinau Kota sangat mendukung sekali para pegawai kantor kecamatan dalam meningkatkan kemampuannya baik itu melalui pendidikan formal maupun non formal, agar para pegawai yang ada dapat menyesuaikan dengan tuntutan dan dinamika perkembangan zaman yang ada, disamping itu juga dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan berkualitas tentunya perlu adanya dukungan dari Sumber Daya Manusia aparatur khususnya Pegawai Negeri Sipil yang profesional, bertanggungjawab, adil, jujur dan kompeten dalam bidangnya.

Hal senada juga disampaikan oleh sekretaris camat Malinau Kota yang menyampaikan bahwa :

“Kami selalu berupaya untuk memberikan kesempatan pada para pegawai kecamatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan agar mereka dapat meningkatkan kemampuan kerja mereka karena walaupun mereka memiliki pendidikan yang tinggi dan pengalaman yang banyak tetapi tidak diimbangi dengan pendidikan dan pelatihan maka dapat mengakibatkan kemampuan kerja aparatur tersebut menurun, sehingga kami selalu memberikan kesempatan yang lebar bagi para pegawai saya untuk mengikuti pelatihan, dll guna untuk meningkatkan kemampuan mereka karena dengan meningkatnya kemampuan kerja mereka hasil kerja yang dicapai akan semakin maksimal”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa sekretaris camat juga sangat mendukung dan sangat memberikan kesempatan pada para pegawai kecamatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan agar mereka dapat meningkatkan kemampuan kerja mereka karena walaupun mereka memiliki pendidikan yang tinggi dan pengalaman yang banyak tetapi tidak diimbangi dengan pendidikan dan pelatihan maka dapat

mengakibatkan kemampuan kerja aparatur tersebut menurun, sehingga kami selalu memberikan kesempatan yang lebar bagi para pegawai saya untuk mengikuti pelatihan, dll guna untuk meningkatkan kemampuan mereka karena dengan meningkatnya kemampuan kerja mereka hasil kerja yang dicapai akan semakin maksimal.

Pengetahuan pegawai akan pelaksanaan tugas maupun pengetahuan umum yang mempengaruhi pelaksanaan tugas, sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Pegawai yang kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan bahan produksi yang lain akan diperbuat oleh golongan pegawai yang belum memiliki pengetahuan cukup akan bidang kerjanya. Pemborosan-pemborosan ini akan mempertinggi biaya pencapaian tujuan organisasi. Dengan kata lain, pengetahuan pegawai harus diperbaiki dan dikembangkan agar mereka tidak berbuat sesuatu yang merugikan usaha-usaha pencapaian tujuan dengan sukses. Untuk mengetahui lebih jelas pengembangan sumber daya aparatur, melalui pendidikan formal khususnya terhadap peningkatan dibidang pengetahuan, dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Pengembangan Pegawai Kecamatan Malinau Kota
Dalam Bentuk Pendidikan Formal di Kecamatan Malinau Kota

No.	Jenjang	Jumlah	Status
1.	Diploma III (D.3)	2	Lulus
2.	Hukum (S1)	3	Lulus
3.	APD (S2)	2	Lulus
4.	Manajemen (S2)	4	Berjalan
Jumlah		11 Orang	

Sumber : Kantor Camat Malinau Kota, Tahun 2017.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pengembangan pegawai kantor kecamatan Malinau Kota dalam bentuk pendidikan formal sudah berjalan cukup baik hal ini dapat dilihat dari jumlah 11 orang yang menjalani pendidikan sudah 7 orang yang telah menyelesaikan pendidikannya sedangkan 4 orang masih dalam tahap proses pendidikan.

Untuk lebih mengetahui lebih dalam dari pemberdayaan pegawai kantor Kecamatan Malinau Kota peneliti juga mengadakan wawancara dengan salah satu staf pegawai kecamatan yang telah menyelesaikan pendidikannya, berpendapat bahwa :

“Tujuan dari program pemberdayaan pegawai melalui pendidikan bagi kantor kecamatan adalah untuk meningkatkan kesadaran diri individu pegawai itu sendiri, hal tersebut dilakukan dengan cara meningkatkan keterampilan dalam satu bidang tertentu agar lebih meningkatkan motivasi pegawai untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya secara memuaskan. Dengan kata lain, melalui peningkatan kemampuan dan unjuk kerja individu dan kelompok, program pendidikan pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan unjuk kerja Kecamatan Malinau Kota”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa tujuan dari program pemberdayaan pegawai melalui pendidikan bagi kantor

kecamatan adalah untuk meningkatkan kesadaran diri individu pegawai itu sendiri, hal tersebut dilakukan dengan cara meningkatkan keterampilan dalam satu bidang tertentu agar lebih meningkatkan motivasi pegawai untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya secara memuaskan. Dengan kata lain, melalui peningkatan kemampuan dan unjuk kerja individu dan kelompok, program pendidikan pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan unjuk kerja Kecamatan Malinau Kota.

Hal senada juga disampaikan oleh pegawai yang lain yang juga merupakan salah satu staf pegawai kecamatan, berpendapat bahwa :

“Pengembangan pegawai melalui pendidikan dilakukan semata-mata untuk mendapatkan pegawai yang memiliki prestasi kerja yang tinggi. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai tersebut”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pembinaan karier sangat di perlukan untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas yang mana diharapkan mempunyai banyak prestasi baik individu maupun instansi sehingga membantu menjalankan roda pemerintah dibidang kehutanan dengan baik. Untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna, diperlukan system pembinaan pegawai negeri sipil (PNS) yang mampu memberikan keseimbangan terjaminnya hak dan kewajiban pegawai negeri sipil (PNS) dengan memotivasi kinerja yang memungkinkan potensi pegawai dikembangkan secara optimal dalam rangka mencapai tujuan pemerintah yang

dilaksanakan secara efektif dan efisien. Sistem pembinaan karier harus disusun sedemikian rupa, sehingga dapat menjamin terciptanya kondisi obyektif yang mendorong peningkatan prestasi pegawai. Hal ini dapat tercipta apabila penempatan pegawai didasarkan atas tingkat keserasian antara persyaratan jabatan dengan kinerja pegawai. Untuk mewujudkan pegawai negeri sipil (PNS) yang profesional dan memiliki kompetensi tinggi dituntut perannya dalam pemerintahan perlu dilakukan melalui sistem pembinaan yang mencakup seluruh aspek pegawai negeri sipil (PNS) secara terpadu.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan aparatur melalui pendidikan pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara dilakukan dengan memberikan kesempatan yang luas dan terbuka bagi para pegawainya dalam rangka meningkatkan kemampuannya baik itu melalui pendidikan formal maupun non formal, agar para pegawai yang ada dapat menyesuaikan dengan tuntutan dan dinamika perkembangan zaman yang ada dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan berkualitas tentunya perlu adanya dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional, bertanggungjawab, adil, jujur dan kompeten dalam bidangnya.

2) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan pemberian pelatihan kepada pegawai merupakan salah satu jalan bagi instansi untuk dapat meningkatkan kemampuan dan kapabilitas pegawai tersebut. Sudah tentu hasil yang diinginkan oleh instansi adalah hasil yang terbaik, yang mana dapat memberikan prestasi bagi individu maupun instansi yaitu dengan sering-sering memberikan pelatihan-pelatihan(diklat). Pelatihan itu sendiri merupakan proses membantu para tenaga kerja untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap yang layak.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai pemberdayaan aparatur melalui pelatihan pada kantor Camat Malinau Kota berikut petikan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Camat Kecamatan Malinau Kota yang mengungkapkan bahwa :

“Pelatihan bagi pegawai dapat juga dijadikan sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan adanya tambahan pelatihan pada diri seorang pegawai maka akan mudah melaksanan pekerjaan yang ditugaskan dan pegawai tersebut akan mampu memecahkan setiap persoalan yang dihadapi. Tak dapat dipungkiri, pelatihan merupakan salah satu pendekatan utama dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia. Hal ini dilakukan sebagai pendekatan, karena pelatihan mempunyai peran strategis terhadap keberhasilan mencapai tujuan orginisasi, baik pemerintah maupun swasta”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa pelatihan pegawai negeri sipil yang selanjutnya disebut Diklat adalah proses

penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil. Untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan. Dengan adanya tambahan pelatihan pada diri seorang pegawai maka akan mudah melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan dan pegawai tersebut akan mampu memecahkan setiap persoalan yang dihadapi. Tak dapat dipungkiri, pelatihan merupakan salah satu pendekatan utama dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia. Hal ini dilakukan sebagai pendekatan, karena pelatihan mempunyai peran strategis terhadap keberhasilan mencapai tujuan organisasi, baik pemerintah maupun swasta.

Hal senada juga disampaikan oleh sekretaris camat Malinau Kota yang menyampaikan bahwa :

“Tujuan dari kami memberikan kesempatan bagi para pegawai kecamatan untuk mengikuti pelatihan antara lain agar dapat meningkatkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan sikap melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan masyarakat. Serta menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Untuk memperkuat penyampaian dari Sekretaris Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara bersama ini

disampaikan data dari pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai dilingkungan Kecamatan Malinau Kota antara lain :

- a. Diklat Pimpinan Tingkat IV dan Tingkat III
- b. Pengelolaan Barang Milik Daerah
- c. Diklat Barang dan Jasa
- d. Penyusunan Renstra, Lakip
- e. Pengoperasian SIMPATEN
- f. Pelatihan Camat dan Sekcam
- g. Sosialisasi Peraturan Daerah
- h. Pengelolaan Keuangan Daerah
- i. Studi lapangan keluar daerah Kabupaten Malinau

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang telah disampaikan maka dapat dilihat bahwa pelatihan bagi para pegawai Kecamatan Malinau Kota terkait dengan pemberdayaan pegawai melalui pelatihan merupakan proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori. Pelatihan adalah proses belajar-mengajar, dengan menggunakan tehnik dan metode tertentu. Secara konsepsional dapat dikatakan bahwa pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan atau kemampuan kerja seseorang atau sekelompok orang. Biasanya sasarannya adalah seseorang atau sekelompok orang yang sudah bekerja pada suatu organisasi yang efisien, efektivitas dan produktivitas

kerjanya dirasakan perlu dan dapat ditingkatkan secara terarah dan pragmatik. Salah satu upaya pengembangan kemampuan sumberdaya aparatur kecamatan bisa dilakukan dengan berbagai upaya diantaranya dalam bentuk pendidikan dan pelatihan sampai tahun 2017 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6
Pengembangan Kemampuan Pegawai Dalam Bentuk Pelatihan
Pada Kecamatan Malinau Kota

No.	Pelati	Jumlah Peserta	Keterangan
1	Diklat PIM IV dan PIM III	5 orang	Sudah di ikuti
2	Pengelolaan Barang Milik Daerah	2 orang	Sudah di ikuti
3	Diklat Barang dan Jasa	2 orang	Sudah di ikuti
4	Penyusunan Renstra dan Lakip	1 orang	Sudah di ikuti
5	Pengoperasian SIMPATEN	2 orang	Sudah di ikuti
6	Pelatihan Camat dan Sekcam	2 orang	Sudah di ikuti
7	Sosialisasi Peraturan Daerah	5 orang	Sudah di ikuti
8	Pengelolaan Keuangan Daerah	3 orang	Sudah di ikuti
9	Studi Lapangan Keluar Daerah	13 orang	Sudah di ikuti
10.	Diklat SKP	2 orang	Sudah di ikuti

Sumber : Kantor Camat Malinau Kota, Tahun 2017.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pengembangan kemampuan pegawai dalam bentuk pelatihan pada kantor Camat Malinau Kota sudah dilaksanakan dan diikuti oleh para pegawai di kantor Kecamatan tersebut antara lain Diklat PIM IV dan PIM III, Pengelolaan Barang Milik Daerah, Diklat Barang dan Jasa, Penyusunan Renstra dan Lakip, Pengoperasian SIMPATEN, Pelatihan Camat dan Sekcam, Sosialisasi

Peraturan Daerah, Pengelolaan Keuangan Daerah, Studi Lapangan Keluar Daerah dan Diklat SKP. Untuk lebih mengetahui lebih dalam dari pemberdayaan pegawai kantor Kecamatan Malinau Kota peneliti juga mengadakan wawancara dengan salah satu staf pegawai kecamatan yang telah mengikuti pelatihan, berpendapat bahwa :

“Kebijakan Camat yang memberikan kesempatan kepada stafnya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan merupakan manifestasi untuk menghadapi tuntutan masyarakat yang terus meningkat terutama yang menyangkut pelayanan publik. Kebijakan tersebut diambil mengingat kebutuhan akan pelayanan semakin meningkat, maka hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan memuaskan jika didukung dengan sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan intelektual dan kompetensi yang profesional, serta sekaligus sebagai aset kecamatan dalam mendukung terselenggaranya sebagian kewenangan yang dilimpahkan ke kecamatan dapat diimplementasikan secara tepat”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Pendapat tersebut dikuatkan lagi oleh rekan sekerja pada kantor Kecamatan Malinau Kota yang menyampaikan bahwa :

“Tingkat capaian program/kegiatan ini sangat tergantung institusi penyelenggaran pendidikan dan pelatihan, serta kemauan dan kemampuan pegawai yang ikut dalam pelatihan serta aplikasinya pada saat melaksanakan tugas rutin sehari – harinya”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa pemberdayaan pegawai Kantor Kecamatan Malinau Kota melalui pelatihan telah dilaksanakan dengan baik hal tersebut tercermin dari data yang telah disampaikan dimana dengan adanya tambahan pelatihan pada diri seorang pegawai maka akan mudah melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan dan pegawai tersebut akan mampu memecahkan setiap persoalan yang

dihadapi. Tak dapat dipungkiri, pelatihan merupakan salah satu pendekatan utama dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia.

Tujuan dari kesempatan bagi para pegawai kecamatan untuk mengikuti pelatihan antara lain agar dapat meningkatkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan sikap melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan masyarakat. Serta menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

3) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pengalaman

Pengalaman merupakan guru terbaik dalam kehidupan begitu pula dalam konteks pemberdayaan aparatur. Pemberian kemampuan melalui pengalaman ini maksudnya adalah melakukan "*tour of duty*" para personil pemerintah daerah dalam mengartikulasi masalah dan memperjuangkannya sesuai keinginan masyarakat. Dengan kegiatan "*tour of duty*" secara rutin, maka masing-masing perangkat pemerintah daerah tidak hanya mempunyai pengalaman cukup banyak dalam berbagai bidang tugas dan tanggung jawab, tetapi juga motivasi yang tinggi

karena ada suasana kerja baru.

Pengembangan sumberdaya manusia ditujukan untuk mewujudkan manusia pembangunan yang berbudi luhur, tangguh, cerdas dan terampil, mandiri dan memiliki rasa kesetiakawanan, bekerja keras, produktif, kreatif dan inovatif, berdisiplin dan berorientasi ke masa depan untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai pemberdayaan aparatur melalui pengalaman pada kantor Camat Malinau Kota berikut petikan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Camat Kecamatan Malinau Kota yang mengungkapkan bahwa :

“Pengalaman kerja merupakan proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang suatu pekerjaan serta keterlibatan pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan serta ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh oleh seseorang pegawai untuk dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan melaksanakan dengan baik karena semakin banyak pengalaman kerja dari pegawai maka akan lebih bijaksana dalam bekerja karena menurut saya pegawai yang sudah terbiasa bekerja dengan berpedoman pada kinerja yang baik pasti dapat menghasilkan hasil pekerjaan yang baik pula”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa pemberdayaan aparatur melalui pengalaman merupakan proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang suatu pekerjaan serta keterlibatan pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan serta ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh oleh seseorang pegawai untuk dapat memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan melaksanakan dengan baik karena semakin banyak pengalaman kerja dari pegawai maka akan lebih bijaksana dalam bekerja karena menurut

saya pegawai yang sudah terbiasa bekerja dengan berpedoman pada kinerja yang baik pasti dapat menghasilkan hasil pekerjaan yang baik pula.

Hal senada juga disampaikan oleh sekretaris camat Malinau Kota yang menyampaikan bahwa :

“Pengalaman merupakan sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik, lalu Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan”. (wawancara 3 Oktober 2017)

Dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pemberdayaan aparatur melalui pengalaman merupakan sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik, lalu Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.

Dari beberapa wawancara dapat diketahui, bahwa seorang

pegawai yang berpengalaman akan memiliki gerakan yang mantap dan lancar, gerakannya berirama, lebih cepat menanggapi tanda-tanda, dapat menduga akan timbulnya kesulitan sehingga lebih siap menghadapinya, dan bekerja dengan tenang serta dipengaruhi faktor lain yaitu : lama waktu/masa kerja seseorang, tingkat pengetahuan atau keterampilan yang telah dimiliki dan tingkat penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. Oleh karena itu seorang pegawai yang mempunyai pengalaman kerja adalah seseorang yang mempunyai kemampuan jasmani, memiliki pengetahuan, dan keterampilan untuk bekerja serta tidak akan membahayakan bagi dirinya dalam bekerja.

Salah satu upaya pengembangan kemampuan sumberdaya aparatur kecamatan bisa dilakukan dengan berbagai upaya diantaranya dalam bentuk pengalaman sampai tahun 2017 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7
Pengalaman Kerja Pegawai
Pada Kecamatan Malinau Kota

No.	Pengalaman	Jumlah Peserta
1.	Pertanahan Kabupaten Malinau	1 orang
2.	Dinas Tata Kota Kabupaten Malinau	2 orang
3.	Dinas Kehutanan Kabupaten Malinau	1 orang
4.	Kecamatan Malinau Selatan Hilir	1 orang
5.	Badan Kepegawaian Daerah Kab. Malinau	1 orang
6.	Kecamatan Malinau Barat	2 orang
7.	Humas dan Protokol Kabupaten Malinau	2 orang
8.	Dinas Pendapatan Daerah Kab. Malinau	2 orang
9.	Badan Pengelola Perbatasan Kab. Malinau	1 orang
10.	Dinas Pertanian Kab. Malinau	1 orang

Sumber : Kantor Camat Malinau Kota, Tahun 2017.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pengembangan kemampuan pegawai dalam bentuk pengalaman kerja terdiri dari berbagai macam instansi yang ada di Kabupaten Malinau antara lain : Pertanahan Kabupaten Malinau, Dinas Tata Kota Kabupaten Malinau, Dinas Kehutanan Kabupaten Malinau, Kecamatan Malinau Selatan Hilir, Badan Kepegawaian Daerah Kab. Malinau, Kecamatan Malinau Barat, Humas dan Protokol Kabupaten Malinau, Dinas Pendapatan Daerah Kab. Malinau, Badan Pengelola Perbatasan Kab. Malinau dan Dinas Pertanian Kab. Malinau. Dari hal tersebut maka pengalaman yang dimiliki masing-masing pegawai juga sudah pasti berbeda.

4.2.2 Faktor-faktor pendukung dan penghambat Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara

Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan utara memiliki sarana dan prasarana operasional penunjang rutinitas lembaga dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.8
Sarana/Fasilitas Operasional Untuk Menunjang
Pelayanan Publik di Kecamatan Malinau Kota

No.	Sarana/Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1.	Ruang Kerja	9 unit	Cukup Baik
2.	Sepeda Motor	4 unit	Cukup Baik
3.	Komputer	15 unit	Cukup Baik
4.	Mesin Ketik	1 unit	Cukup Baik
5.	Meja Kursi	50 unit	Cukup Baik

Sumber : Kantor Camat Malinau Kota, Tahun 2017.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Kecamatan Malinau Kota memiliki beberapa sarana/fasilitas penunjang dalam pelayanan public seperti ruang kerja yang ada terdapat 9 unit, sepeda motor operasional ada 4 unit, computer ada 15 unit, mesin ketik 1 unit serta meja dan kursi sebanyak 50 unit.

Dari beberapa factor penunjang tersebut terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pemberdayaan aparatur terutama pada diklat dan keikutsertaan pegawai Kecamatan Malinau Kota dalam diklat adalah kondisi pelayanan bahwa wilayah kerja aparatur Kecamatan Malinau Kota berada di 6 (enam) desa, sementara banyak dari pelaksanaan pendidikan serta pelatihan dilaksanakan di luar daerah kecamatan bahkan luar daerah Kabupaten Malinau, selain itu tidak tersedianya anggaran secara khusus pada DPA Kecamatan Malinau Kota untuk membiayai pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Dari data yang di peroleh pada Tahun 2016, pegawai Kantor

Camat Malinau Kota yang mengikuti pendidikan, pelatihan dan kunjungan lapangan ke luar daerah ada 9 (sembilan) orang, Tahun 2015 ada 8 (delapan) orang, dan Tahun 2014 ada 10 (sepuluh) orang. Jika dibandingkan dengan jumlah pegawai Kantor Camat Malinau Kota sebanyak 32 orang maka kesempatan pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sangat terbatas, meskipun demikian terbatasnya kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan serta terbatasnya anggaran tidak menyurutkan semangat kerja pegawai Kantor Camat Malinau Kota. Keberadaan Pegawai Negeri di Kantor Camat Malinau Kota merupakan semangat pengabdian kepada pemerintah yang harus di berdayakan dengan melihat kemampuan serta etos kerja yang di miliki setiap pegawai, sehingga faktor pemimpin juga sangat mempengaruhi semangat kerja yang telah dimiliki oleh aparatur. Disamping itu terbatasnya Sarana/Fasilitas Operasional untuk kelancaran pelaksanaan delegasi kewenangan dan terselenggaranya pelayanan publik di wilayah kecamatan, maka perlu didukung oleh fasilitas yang memadai, seperti gedung, kendaraan operasional, sarana teknis dan perlengkapan lainnya yang dapat menunjang kegiatan terutama untuk menunjang kelancaran pembuatan rekomendasi kartu tanda penduduk, surat ijin tempat usaha, surat ijin usaha perdagangan, rekomendasi dan sebagainya.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara

Data hasil penelitian tentang Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara yang telah didiskripsikan melalui beberapa sub fokus penelitian, secara empiris menunjukkan pemberdayaan aparatur yang bervariasi. Pemberdayaan aparatur pada sub fokus tertentu telah memuaskan, pada sub fokus lainnya menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Dengan demikian upaya pemberdayaan aparatur diperlukan bagi pencapaian yang lebih baik. Oleh karenanya optimalisasi dari faktor yang mendorong pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kalitas pelayanan publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara dan meminimalisir faktor-faktor yang menghambat dapat dilakukan.

Sebagaimana tujuan dari penelitian ini yaitu pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kalitas pelayanan publik pada kantor camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara, maka selanjutnya penulis melakukan penilaian terhadap kondisi empiris dari hasil penelitian tentang pemberdayaan aparatur dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

1) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pendidikan

Pemerintah Kabupaten Malinau telah melakukan beberapa upaya melalui satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Kecamatan Malinau Kota untuk meningkatkan kapasitas sumberdaya aparatur di Kecamatan Malinau Kota adalah dengan mengikutsertakan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugasnya. Dengan demikian diharapkan mereka memperoleh wawasan baru yang dapat diterapkan dilingkungan kerjanya sehingga dapat meningkatkan kinerja pada unit kerja di mana mereka ditempatkan.

Dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan berkualitas tentunya perlu adanya dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional, bertanggungjawab, adil, jujur dan kompeten dalam bidangnya untuk mewujudkan itu selalu berupaya untuk mendukung para pegawai kantor kecamatan dalam meningkatkan kemampuannya baik itu melalui pendidikan formal maupun non formal, agar para pegawai yang ada dapat menyesuaikan dengan tuntutan dan dinamika perkembangan zaman yang ada, disamping itu mengikutsertakan para pegawai agar mengikuti pelatihan-pelatihan atau imtek yang diselenggarakan di Kabupaten supaya lebih memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian dalam bekerja. Hal tersebut sudah sesuai dengan teori Widodo (2001 : 43) yang mengatakan bahwa pemberian

kemampuan melalui pendidikan ini dapat dilakukan melalui dua jenjang. Pertama, pendidikan formal yang berjenjang S1 ke S2 dan ke S3. Kedua, melalui pendidikan administrasi penjenjangan sejenis ADUM, ADUMLA, SPAMA, SPAMEN, SPATI untuk para personil pemerintah daerah.

2) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan. Pemberian pelatihan kepada pegawai merupakan salah satu jalan bagi instansi untuk dapat meningkatkan kemampuan dan kapabilitas pegawai tersebut. Sudah tentu hasil yang diinginkan oleh instansi adalah hasil yang terbaik, yang mana dapat memberikan prestasi bagi individu maupun instansi yaitu dengan sering-sering memberikan pelatihan-pelatihan (diklat). Pelatihan itu sendiri merupakan proses membantu para tenaga kerja untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap yang layak.

Proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil. Untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian,

kemampuan, dan keterampilan. Dengan adanya tambahan pelatihan pada diri seorang pegawai maka akan mudah melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan dan pegawai tersebut akan mampu memecahkan setiap persoalan yang dihadapi. Tak dapat dipungkiri, pelatihan merupakan salah satu pendekatan utama dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia. Hal ini dilakukan sebagai pendekatan, karena pelatihan mempunyai peran strategis terhadap keberhasilan mencapai tujuan pemerintah. Hal tersebut juga sesuai dengan teori Widodo (2001 : 43) yang mengatakan bahwa pemberian kemampuan melalui pelatihan ini dimaksudkan mengikutsertakan para perangkat pemerintah daerah, setiap ada kesempatan dalam kegiatan pelatihan, kursus, seminar, diskusi, dan sejenisnya baik yang diselenggarakan sendiri, maupun yang diselenggarakan oleh lembaga lain, bisa publik maupun bisnis. Dengan begitu mereka akan bertambah wawasan, dan pengetahuannya yang dapat mendukung dalam melnajlankan tugas.

3) Pemberdayaan Aparatur Melalui Pengalaman

Pengalaman merupakan guru terbaik dalam kehidupan begitu pula dalam konteks pemberdayaan aparatur Pemberian kemampuan melalui pengalaman ini maksudnya adalah melakukan “*tour of duty*” para personil pemerintah daerah dalam mengartikulasi masalah dan memperjuangkannya sesuai keinginan masyarakat. Dengan kegiatan “*tour of duty*” secara rutin, maka masing-masing perangkat pemerintah

daerah tidak hanya mempunyai pengalaman cukup banyak dalam berbagai bidang tugas dan tanggung jawab, tetapi juga motivasi yang tinggi karena ada suasana kerja baru. Pengembangan sumberdaya manusia ditujukan untuk mewujudkan manusia pembangunan yang berbudi luhur, tangguh, cerdas dan terampil, mandiri dan memiliki rasa kesetiakawanan, bekerja keras, produktif, kreatif dan inovatif, berdisiplin dan berorientasi ke masa depan untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik. pemberdayaan aparatur melalui pengalaman merupakan sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik, lalu Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan.

Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan. Hal tersebut merujuk dengan teori Widodo (2001 : 43) yang mengatakan bahwa Pemberian kemampuan melalui pengalaman ini maksudnya adalah melakukan “*tour of duty*” para personil pemerintah daerah dalam mengartikulasi masalah dan memperjuangkannya sesuai keinginan masyarakat. Dengan kegiatan “*tour of duty*” secara rutin, maka masing-

masing perangkat pemerintah daerah tidak hanya mempunyai pengalaman cukup banyak dalam berbagai bidang tugas dan tanggung jawab, tetapi juga motivasi yang tinggi karena ada suasana kerja baru.

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan di atas, bila dikonfirmasi dengan hasil penelitian terdahulu, terdapat perbedaan, baik ditinjau secara konseptual maupun hasil yang dicapai. Seperti hasil penelitian yang dilakukan Norhayati, perbedaannya bukan hanya pada pendekatan teori tetapi sub fokus penelitian yang ditetapkan juga berbeda. Demikian halnya hasilnya juga berbeda bila dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan Sri Nusantari Handayani ternyata secara konseptual dan kontekstual berbeda dengan yang dilakukan penulis. Kemudian perbedaan lainnya dapat dilihat dari sub fokus penelitian yang ditetapkan, perbedaannya bukan hanya dari segi konteksnya tetapi dari jumlah parameter yang juga berbeda. Kemudian penelitian yang dilakukan Maryono, perbedaannya terletak pada pendekatan teori yang digunakan dimana penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kelembagaan tetapi penulis menggunakan pendekatan kebijakan publik. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Amrullah ternyata juga terdapat kesamaan, keduanya menggunakan pendekatan kebijakan publik, hanya saja ruang lingkup penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu berbeda dengan yang dilakukan penulis. Perbedaan selanjutnya juga terdapat pada penelitian yang dilakukan Saharuddin, dan perbedaan tersebut terletak

pada pendekatan teori.

4.3.2 Faktor-faktor pendukung dan penghambat Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara

Dari beberapa faktor yang telah diuraikan sebelumnya terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pemberdayaan aparatur terutama pada diklat dan keikutsertaan pegawai Kecamatan Malinau Kota dalam diklat adalah kondisi pelayanan bahwa wilayah kerja aparatur Kecamatan Malinau Kota berada di 6 (enam) desa, sementara banyak dari pelaksanaan pendidikan serta pelatihan dilaksanakan di luar daerah kecamatan bahkan luar daerah Kabupaten Malinau, selain itu tidak tersedianya anggaran secara khusus pada DPA Kecamatan Malinau Kota untuk membiayai pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Dari data yang di peroleh pada Tahun 2016, pegawai Kantor Camat Malinau Kota yang mengikuti pendidikan, pelatihan dan kunjungan lapangan ke luar daerah ada 9 (sembilan) orang, Tahun 2015 ada 8 (delapan) orang, dan Tahun 2014 ada 10 (sepuluh) orang. Jika dibandingkan dengan jumlah pegawai Kantor Camat Malinau Kota sebanyak 32 orang maka kesempatan pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sangat terbatas, meskipun demikian terbatasnya kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan serta

terbatasnya anggaran tidak menyurutkan semangat kerja pegawai Kantor Camat Malinau Kota. Keberadaan Pegawai Negeri di Kantor Camat Malinau Kota merupakan semangat pangabdian kepada pemerintah yang harus di berdayakan dengan melihat kemampuan serta etos kerja yang di miliki setiap pegawai, sehingga faktor pemimpin juga sangat mempengaruhi semangat kerja yang telah dimiliki oleh aparatur. Disamping itu terbatasnya Sarana/Fasilitas Operasional untuk kelancaran pelaksanaan delegasi kewenangan dan terselenggaranya pelayanan publik di wilayah kecamatan, maka perlu didukung oleh fasilitas yang memadai, seperti gedung, kendaraan operasional, sarana teknis dan perlengkapan lainnya yang dapat menunjang kegiatan terutama untuk menunjang kelancaran pembuatan kartu tanda penduduk, surat ijin tempat usaha, surat ijin usaha perdagangan, rekomendasi dan sebagainya.

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil dari penelitian saya dengan penelitian yang terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Matrik Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
Norhayati	Intensifikasi dan ekstensifikasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan	Untuk mengetahui dan Menganalisis intensifikasi dan ekstensifikasi	Wawancara mendalam (<i>In-Depth Interview</i>) dengan menggunakan pedoman	Upaya-upaya Camat Bontang Selatan untuk Memperbaiki Dan meningkatkan

	Bontang Selatan	kinerja aparaturnya dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontang Selatan	wawancara dilakukan kepada informan yang dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki yang berkaitan dengan topik penelitian	mutu pelayanan nampaknya telah dilakukan yaitu dengan memanfaatkan dan Mendayagunakan semua potensi yang dimiliki
Maryono	Pelaksanaan Pemberdayaan aparaturnya Dalam upaya meningkatkan Kualitas aparaturnya pemerintah Kota Banjarmasin	Untuk Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pemberdayaan aparaturnya dalam upaya meningkatkan kualitas aparaturnya pemerintah Kota Banjarmasin	Metode Penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dan teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam dan kepustakaan	Menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Banjarmasin telah melakukan berbagai upaya pemberdayaan aparaturnya melalui pendidikan dan pelatihan, baik struktural maupun fungsional. Selain itu Pemerintah Kota Banjarmasin meningkatkan anggaran yang tertuang didalam APBD Kota Banjarmasin sebagai salah satu upaya meningkatkan pemberdayaan aparaturnya
Amrullah	Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kota Nunukan	Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan pada kantor bersama Samsat Kota Nunukan	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan	Variabel Pendidikan dan pelatihan memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel pelayanan prima, dimana kontribusi yang diberikan

			penarikan kesimpulan atau verifikasi data	variabel pendidikan dan pelatihan memberikan kontribusi cukup besar terhadap variabel pelayanan prima
Alfian	Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau	Untuk Mengetahui tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau	Metode Penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dan teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam dan kepustakaan	Kualitas Pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik namun masih belum maksimal dengan melihat Transparansi dalam Pelayanan, tanggung jawab aparatur pelayanan, kondisi pelayanan, partisipasi penerima pelayanan, kesamaan hak dalam memberikan pelayanan serta keseimbangan hak dan kewajiban aparatur pelayanan
Kumala Sari	Studi tentang Pelayanan pembuatan kartu Keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP) pada dinas kependudukan catatan sipil	Untuk mengetahui tentang pelayanan pembuatan kartu keluarga dan KTP pada kantor dinas kependudukan catatan sipil dan tenaga	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian	Tahapan-tahapan Prosedur pembuatan kartu keluarga dan KTP pada kantor dinas kependudukan catatan sipil dan tenaga kerja tidak rumit dan

	Dan tenaga kerja di kabupaten malinau	kerja	data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data	sudah menunjukkan kesederhanaan
Noni Ivana	Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara	Untuk mengetahui dan menganalisis pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data	Pemberdayaan aparatur melalui pendidikan pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara telah berjalan dengan baik



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah menjabarkan dan menjelaskan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan mengenai pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara, sebagai berikut:

1. Pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara telah berjalan dengan baik dimana dukungan yang diberikan oleh camat dalam meningkatkan kemampuan pegawainya baik itu melalui pendidikan formal maupun non formal. Begitu pula pelatihan telah dilaksanakan dengan baik hal tersebut tercermin dari data yang telah disampaikan dimana dengan adanya tambahan pelatihan pada diri seorang pegawai maka akan mudah melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan dan pegawai tersebut akan mampu memecahkan setiap persoalan yang dihadapi. Pengalaman kerja sebelumnya dapat mempengaruhi pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang suatu pekerjaan serta keterlibatan pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan serta ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh oleh seseorang pegawai untuk dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan melaksanakan

dengan baik karena semakin banyak pengalaman kerja dari pegawai maka akan lebih bijaksana dalam bekerja karena menurut saya pegawai yang sudah terbiasa bekerja dengan berpedoman pada kinerja yang baik pasti dapat menghasilkan hasil pekerjaan yang baik pula.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara ditunjang dari dengan tersedianya sarana/fasilitas penunjang dalam pelayanan publik yang cukup memadai agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Akan tetapi permasalahan yang dihadapi juga ada seperti banyak dari pelaksanaan pendidikan serta pelatihan dilaksanakan diluar daerah kecamatan bahkan luar daerah Kabupaten Malinau, selain itu tidak tersedianya anggaran secara khusus pada DPA Kecamatan Malinau Kota untuk membiayai pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka beberapa saran terkait dengan pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara yang bisa penulis berikan yaitu :

1. Sebaiknya Pemerintah Kabupaten Malinau turut serta mendukung pengembangan aparatur bidang pendidikan, pelatihan dan pengembangan

bagi para pegawai yang ada di Kabupaten Malinau dalam upaya untuk meningkatkan kapasitas sumber daya pegawai yang berkaitan dengan pelaksanaan tugasnya. Dengan demikian diharapkan mereka memperoleh wawasan baru yang dapat diterapkan dilingkungan kerjanya sehingga dapat meningkatkan kinerja pada unit kerja di mana mereka ditempatkan.

2. Diperlukan penambahan alokasi dana anggaran untuk pendidikan, pelatihan dan pengembangan Pegawai Negeri Sipil, mulai dari penambahan sarana dan prasarana diklat serta untuk kegiatan pengiriman pegawai mengikuti diklat di luar kota atau daerah hal ini dilakukan agar kebutuhan Pegawai Negeri Sipil dapat terpenuhi dalam setiap instansi.
3. Hendaknya pimpinan instansi yang ada lebih mendorong lagi para pegawai untuk meningkatkan pendidikan formal setingkat lebih tinggi dari tingkat pendidikan pegawai yang ada sekarang.



DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James A. (1975). *Public Policy Making: Basic Concept in Political Sciences*. New York: Praeger University Series.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Denhardt, V Janet dan Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Armonk.
- Djaenuri. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: IIP Press.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Hasibuan, MSP. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Huther, Jeff and Anwar Shah. 1998. *Applying a Simple Measure of Good Governance to the Debate of Fiscal Decentralization*. Wasingthon, DC: Policy Research Woking Paper 1894, World Bank
- Jewell & Siegall. 1998. *Psikologi Industry/Organisasi Modern Edisi 2*. Jakarta: Arcan
- Kirk, J & Miller, M.L. 1986. *Reliability and Validity in Qualitative Research*. Beverly Hills: Sage Publications Inc.
- Mardiasmo. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPPAMP YKPN
- Maryono. 2011. *Pelaksanaan Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Aparatur Pemerintah Kota Banjarmasin*. Banjarmasin
- Meleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Miles, Matthew B,A., Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Source Book Edisi Ketiga*. Beverly Hills: Sage Publications Inc.

- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Onny S.Prijono dan A.M.W Pranarka. 1996. *Pemberdayaan : Konsep, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: CSIS
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, HNS. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Waworuntu, B. 1997. *Dasar-Dasar Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Zeithaml, V.A.; Parasuraman, A.; Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, A Division of Delivering Quality Service, The Free Press.

DOKUMEN DAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Keputusan Bupati Malinau Nomor 90 Tahun 2002 tentang *Struktur Organisasi dan Tata Kerja di Kabupaten Malinau*
- Profil Kecamatan Malinau Kota Tahun 2003
- Statistik Kabupaten Malinau Tahun 2016
- Peraturan Bupati Malinau Nomor 16 Tahun 2011 tentang *Standar Operasional prosedur Pelayanan Administrasi*
- Peraturan Bupati Malinau Nomor 74 Tahun 2013 Tentang *Perubahan atas Peraturan Bupati Malinau Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pendelegasian Sebagai Wewenang Bupati kepada Camat*.

JURNAL

- Alfian. 2007. *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan)*. Malinau

Amrullah. 2010. *Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kota Nunukan. Nunukan*

Kumala Sari. 2014. *Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Dan Tenaga Kerja di Kabupaten Malinau. Malinau*



PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai transparansi dalam pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai akuntabilitas dalam pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?
3. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai kondisional dalam pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?
4. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai partisipatif pegawai dalam pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?
5. Apakah semua masyarakat memiliki kesamaan hak dalam pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?
6. Apakah terjadi keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?
7. Menurut bapak/ibu apakah ada hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?
8. Menurut bapak/ibu bagaimanakah cara yang dapat dilakukan agar dapat meningkatkan pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?
9. Apakah faktor pendukung dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?
10. Apakah faktor penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada kantor Camat Malinau Kota Kabupaten Malinau ?

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1 : Wawancara Dengan Camat Malinau Kota



Gambar 2 : Wawancara Dengan Sekretaris Camat Malinau Kota



Gambar 3 : Wawancara Dengan Kasi Pelayanan Kecamatan Malinau Kota



Gambar 4 : Wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Malinau Kota



Gambar 5 : Ruang Pelayanan Kecamatan Malinau Kota



Gambar 6 : Visi dan Misi Kecamatan Malinau Kota