

12/43235

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KINERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERIJINAN KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR  
KECAMATAN MAMASA KABUPATEN MAMASA**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

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

**Disusun Oleh :**

**SAMUEL PAOTONAN**

**NIM. 500654909**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2017**

## **ABSTRACT**

*The Performance of Sub-District Office Employees in Providing Licensing Administration Services to the Community at Mamasa Sub-District Office of Mamasa District*

*Samuel Paotonan*  
**(samuelpaotonan05@gmail.com)**

*Graduate Studies Program*  
*Universitas Terbuka*

The performance of sub-district office employees in providing licensing administration services to the community at Mamasa sub-district office of Mamasa district can be said to be very well reflected in the quality of work, quantity of work, self adjustment, work discipline, and employee knowledge that has been well implemented even though there are still employees who are less conscientious and less disciplined. The method used this research is mixed methods (integrating of qualitative and quantitative data), where the main instrument in research is the researcher himself. Source of data used is primary data source and secondary data related to empirical situation and condition of employee performance. The author also uses observational research, interviews, questionnaires and documentation to obtain primary data on employee performance at the Mamasa sub-district office. Based on existing data the author attempts to describe in systematically, factual and accurate about the facts, the nature and the relationship between existing phenomena. Based on qualitative descriptions, it can be concluded that the performance of employees at Mamasa sub-district office assessed from the quantity and quality of work, adjustment, discipline and overall knowledge is very good. However, there are some things that must be optimized again so that the performance of employees at the Mamasa sub-district office can be better. Factors affecting employee performance at Mamasa sub-district office is the lack of facilities and office equipment, employee knowledge on the job is not too maximal and there are still less employees in obeying the provisions of working hours and less time utilize well. Therefore, many things should be improved related to the employee performance For that much must be addressed in the performance in providing services, especially in licensing administration services that exist in the Mamasa sub-district office. In the process of improving the performance of employees at the Mamasa sub-district office, it is needed to give rewards for employees who give excellent services and give an intensive reprimand to employees who often violate the rules.

***Key word:*** *Employee Performance, Service Quality*

## **Abstrak**

### **Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Perijinan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Mamasa Kabupaten Mamasa**

Samuel Paotonan  
([samuelpaotonan05@gmail.com](mailto:samuelpaotonan05@gmail.com))

Program Pascasarjana  
Universitas Terbuka

Kinerja pegawai kantor kecamatan dalam pelayanan administrasi perijinan kepada masyarakat pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa dapat dikatakan sangat baik tercermin dari kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, penyesuaian diri, kedisiplinan kerja dan pengetahuan pegawai yang sudah terlaksana dengan baik walaupun masih adanya pegawai yang kurang teliti dan kurang disiplin. Metode yang digunakan adalah metode campuran (gabungan data kualitatif dan kuantitatif), dimana instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris kinerja pegawai. Penulis juga menggunakan penelitian observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa. Dengan berdasarkan data yang ada penulis berupaya menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang ada. Berdasarkan deskripsi kualitatif dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa yang dinilai dari kuantitas dan kualitas pekerjaan, penyesuaian diri, kedisiplinan dan pengetahuan secara keseluruhan tergolong sangat baik. Akan tetapi ada beberapa hal yang harus dapat dioptimalkan lagi sehingga kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dapat lebih baik lagi. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa adalah masih kurangnya fasilitas dan perlengkapan kantor, pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan belum terlalu maksimal dan masih adanya pegawai kurang dalam menaati ketentuan jam kerja dan kurang memanfaatkan waktu dengan baik. Untuk itu banyak yang harus dibenahi didalam kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terkhusus pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa. Dalam proses peningkatan kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa perlu memberi penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dan memberi teguran secara intensif kepada pegawai yang sering melanggar peraturan.

**Kata Kunci:** Kinerja pegawai, Kualitas pelayanan

Lembar : Pernyataan Bebas Plagiasi

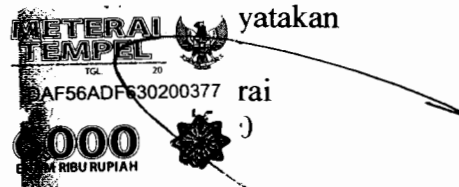
**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Perijinan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Mamasa Kabupaten Mamasa adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Majene, Juli 2017



( Samuel Paotonan )  
( NIM. 500654909 )




**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER  
(TAPM)**

Judul TAPM : KINERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERIJINAN KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR  
KECAMATAN MAMASA KABAUPATEN MAMASA

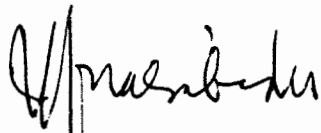
Nama : **SAMUEL PAOTONAN**  
NIM : 500654909  
Program Studi : MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Menyetujui :

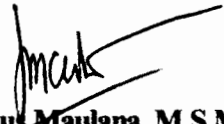
Pembimbing II,

  
**Dr. Suratinah, MS.Ed**  
NIP. : 19560902 198301 2 001

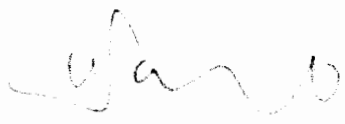
Pembimbing I,

  
**Dr. Muhammad Nasir Badu, M.Hum**  
NIP. : 19731205199802 1 001


Penguji Ahli

  
**Dr. Agus Maulana, M.S.M**  
NIDN : 0005085202

Mengetahui,  
Ketua Bidang Ilmu Sosial dan ilmu Politik  
Pada Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

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

Direktur  
Program Pascasarjana  
Universitas Terbuka

  
**Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si**  
NIP. : 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : SAMUEL PAOTONAN  
NIM : 500654909  
Program Studi : MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul Tesis : KINERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERIJINAN KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR  
KECAMATAN MAMASA KABAUPATEN MAMASA

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

Hari/tanggal : Sabtu, 19 Agustus 2017  
Waktu : 16.30 – 18.00

dan telah dinyatakan LULUS

**Panitia Penguji TAPM**

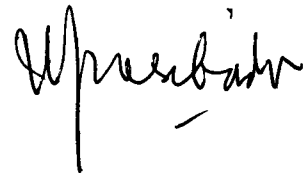
Ketua Komisi Penguji : Drs. Arifin T, S.Pd.,M.Pd :



Penguji Ahli: Dr. Agus Maulana,M.S.M :



Pembimbing I: Dr. Muhammad Nasir Badu, M. Hum :



Pembimbing II : Dr. Suratinah,MS.Ed :



Lampiran: Lembar Layak Uji

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**LEMBAR LAYAK UJI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya selaku pembimbing TAPM dari mahasiswa:

Nama/NIM : Samuel Paotonan/500654909

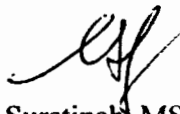
Judul TAPM : Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Perijinan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Mamasa Kabupaten Mamasa

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari Mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru selesai sekitar 9.5 % sehingga dinyatakan sudah layak uji/belum layak uji dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

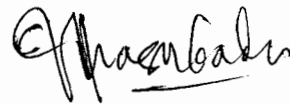
Majene, 08 Mei 2017

Pembimbing II



Dr. Suratinah, MS.Ed.  
NIP 19560902 198301 2 001

Pembimbing I



Dr. Muhammad Nasir Badu, M.Hum.  
NIP 19731205 199802 1 001

**Lampiran**

**Riwayat Hidup Mahasiswa**

**Nama** : Samuel Paotonan, S.Si

**NIM** : 500654909

**Program Studi** : Administrasi Publik

**Tempat/Tanggal Lahir** : Mamasa/28 Mei 1976

**Riwayat Pendidikan** :

1. Lulus SD di Makale Tana Toraja pada tahun 1988
2. Lulus SMP di Mamasa pada tahun 1991
3. Lulus SMA di Mamasa pada tahun 1994
4. Lulus S1 di Makasar pada tahun 2001

**Riwayat Pekerjaan** :

1. Tahun 2006 s/d Tahun 2012 sebagai Guru di SMKN 1 Mamasa
2. Tahun 2013 s/d Tahun 2014 sebagai staf pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mamasa
3. Tahun 2015 s/d Juni 2017 sebagai kepala seksi perekonomian dan pembangunan padakantor kecamatan Nosu kabupaten Mamasa
4. Tahun 2017 s/d sekarang sebagai kasubag perencanaan, keuangan, dan pelaporan dan PPK dinas Pariwisata kabupaten Mamasa

**Mamasa, Agustus 2017**

**Samuel Paotonan,S.Si**  
**NIM 500654909**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis patut panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melindungi dan melimpahkan berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini berjudul kinerja pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan kepada masyarakat pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa.

Tugas akhir dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar magister ilmu administrasi pada bidang minat administrasi publik. Tugas akhir dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan berbagai pihak, olehnya itu patut dan sepantasnya pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih banyak kepada :

1. Dr. Muhammad Nasir Badu, M. Hum selaku pembimbing satu yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan yang terbaik dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Dr. Suratinah, MS.Ed selaku pembimbing dua yang telah memberikan petunjuk dan koreksi dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Prof. Ir. Tian Belawati, M. Ed., Ph.D selaku rektor Universitas Terbuka, Dr. Yuni Tri Hewindati selaku pembantu rektor I, Dra. Dewi A. Padmo Putri, M.A., Ph.D selaku pembantu rektor II, Dr. Aminudin Zuhairi, M.Ed selaku pembantu rektor III dan Dr. Mohamad Yunus, S.S., M.A selaku pembantu rektor IV atas kesempatan yang diberikan untuk menuntut ilmu di Universitas Terbuka.
4. Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si selaku direktur pascasarjana Universitas Terbuka dan Drs. Arifin Tahir, S. Pd., M.Pd selaku kepala UPBJJ-UT Majene yang telah memfasilitasi dan memberikan bantuan dalam penyelesaian studi.
5. Para dosen pascasarjana dan staf Universitas Terbuka terkhusus UPBJJ-UT Majene atas segala ilmu, motivasi dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada pascasarjana Universitas Terbuka dengan baik.

6. Kain L. Sembe, MM selaku camat Mamasa kabupaten Mamasa dan Asgas M. Paongan, S.STP selaku sekretaris camat Mamasa yang memberikan bantuan, kerjasama dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada kantor kecamatan Mamasa dan juga kepada para kepala seksi dan staf atas kerjasama dan bantuannya dalam memberikan data-data penunjang dan mengisi kuesioner penelitian yang telah penulis bagikan untuk penulisan tesis ini.
7. Teman-teman seangkatan atas bantuan dan kerjasamanya dari awal sampai selesainya perkuliahan pada UPBJJ-UT Majene
8. Orang tua, isteri dan keluarga yang telah memberikan dukungan materi dan semangat sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan studi dan tugas akhir ini.
9. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini, sangat jauh dari kesempurnaan sehingga dibutuhkan kritikan dan koreksi yang konstruktif dari berbagai pihak guna perbaikannya dan sekaligus menjadi renungan bagi rekan-rekan yang berkenan mengadakan penelitian lanjutan yang terkait dengan permasalahan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Mamasa, 20 April 2017  
Penulis

Samuel Paotonan

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Abstract .....	ii
Abstrak .....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiasi .....	iv
Halaman Persetujuan Layak Uji .....	v
Halaman Pengesahan .....	vi
Daftar Riwayat Hidup .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Pelayanan Publik .....	12
B. Kinerja .....	39
C. Defenisi Konsepsional .....	48
D. Kerangka Pikir .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Jenis Penelitian .....	52
B. Instrumen Penelitian .....	53
C. Fokus Penelitian .....	54
D. Lokasi Waktu Penelitian .....	55
E. Populasidan Sampel .....	55
F. Teknik pengumpulan Data .....	56
G. Jenis Data .....	57
H. Defenisi operasional .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	63
B. Gambaran Umum Responden .....	81
C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	84
<b>Bab V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>112</b>
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran- Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Comparing Perspectives/Differensiasi Old Public Administration, New Public Management Dan New Public Services .....	29
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 3.1. Tabel Bobot atau Nilai Kuesioner .....	52
Tabel 3.2. Tabel Presentase Nilai .....	53
Tabel 4.1. Status Pegawai Kantor Camat Mamasa .....	76
Tabel 4.2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	76
Tabel 4.3. Rekapitulasi Jumlah Surat Ijin Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Kantor Camat Mamasa Januari-Maret 2017 .....	78
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat .....	79
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	81
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	81
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	84
Tabel 4.9. Rekap NilaiTanggapan Responden Atas Pertanyaan Kuesioner Terhadap Indikator Kuantitas Pekerjaan .....	84
Tabel 4.10. Rekap PenilaianInterpretasi Responden Terhadap Kuantitas Pekerjaan .....	86
Tabel 4.11. Rekap NilaiTanggapan Responden Atas Pertanyaan Kuesioner Terhadap Indikator Kualitas Pekerjaan .....	87
Tabel4.12. Rekap PenilaianInterpretasi Responden Terhadap Kualitas Pekerjaan .....	89
Tabel 4.13. Rekap NilaiTanggapan Responden Atas Pertanyaan Kuesioner Terhadap Indikator Kedisiplinan kerja .....	89
Tabel 4.14. Rekap PenilaianInterpretasi Responden Terhadap Kedisiplinan Kerja .....	91



Tabel 4.15. Rekap NilaiTanggapan Responden Atas Pertanyaan .....	
Kuesioner Terhadap Indikator Penyesuaian Diri .....	91
Tabel 4.16. Rekap PenilaianInterpretasi Responden .....	
Terhadap Penyesuaian Diri .....	93
Tabel 4.17. Rekap NilaiTanggapan Responden Atas Pertanyaan	
Kuesioner Terhadap Indikator Pengetahuan .....	93
Tabel 4.18. Rekap PenilaianInterpretasi Responden .....	
Terhadap Pengetahuan .....	96
Tabel 4.19. Prosedur Pelayanan Administrasi Perijinan .....	101
Tabel 4.20. Keadaan Prasarana Kantor Camat Mamasa .....	104

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	50
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Mamasa .....	64
Gambar 4.2 Struktur Kecamatan Mamasa .....	67

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Birokrasi dalam pemerintah Indonesia memang memerlukan banyak perubahan dalam memenuhi tuntutan masyarakat. Tuntutan pertama, perubahan sistem birokrasi yaitu perbaikan secara struktural, sistem kerja internal dan eksternal dari semua unsur yang terkait termasuk pada pelayanan kantor kecamatan, sedangkan kedua, pelayanan publik yang harus diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat. Hal ini tidak dapat ditolak, karena salah satu tugas utama birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Aspek-aspek pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990: 24) yaitu: a) *Tangibles is appearance of physical facilities equioment, personel and communication material*; (penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil, dan bahan baku komunikasi), b) *Reliability is ability to perform the promised service dependably and accurately*; (kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dan diberikan dengan teliti), c) *Responsiveness is willingness to help costumers and provide prompt service*; (kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan dengan cepat), d) *Assurance is knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*; (pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan jaminan dan kepercayaan), dan e) *Empaty is caring individualized attention the firm provides its costumers*; (kepedulian, perusahaan memberikan perhatian yang berbeda kepada pelanggannya).

Menurut Keputusan Menpan no. 63 tahun 2003, dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan asas pelayanan publik yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Prinsip pelayanan publik yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Standar pelayanan yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pelayanan publik menarik untuk dicermati dan menjadi sangat penting karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat/umum yang memiliki keanekaragaman tujuan dan kepentingan.

Pelayanan publik dapat dilakukan oleh institusi pemerintah maupun nonpemerintah. Jika institusi pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Instansi pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak.

Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien.

Peran manusia dalam organisasi sebagai pegawai memegang peranan yang menentukan karena hidup matinya suatu organisasi pemerintah semata-mata tergantung pada manusia. Pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah secara efektif dan efisien. Pegawai yang menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh setiap instansi, terutama bila mengingat bahwa instansi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik. Hal ini memaksa setiap instansi harus dapat bekerja dengan lebih efektif, efisien dan produktif.

Dalam memberikan pelayanan publik tentunya akan memacu instansi pemerintah untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dan harus lebih memperhatikan pada aspek sumber daya manusia. Aspek manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu, karena ditangan manusia segala inovasi akan direalisasikan dalam upaya mewujudkan tujuan instansi pemerintah. Dalam melakukan kegiatan, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi agar pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan dan harus didukung dengan peraturan kerja sehingga menciptakan disiplin kerja. Pelaksanaan disiplin kerja itu sendiri harus dikelola dengan baik oleh para pegawainya karena dengan kurangnya kedisiplinan para pegawai akan bekerja kurang baik, kurang maksimal yang mengakibatkan kinerja instansi menjadi turun.

Pada dasarnya instansi pemerintah harus mengedepankan pelayanan publik, sehingga ada faktor yang perlu diperhatikan yaitu kinerja pegawai karena merupakan salah satu kunci keberhasilan. Apabila suatu instansi pemerintah melakukan aktivitas dengan kinerja yang kurang baik maka citra instansi akan kurang baik. Sebagai aparatur negara, tentunya pegawai negeri sipil mempunyai tugas yaitu tugas pemerintahan dan pembangunan. Atas dasar tersebut setiap pegawai negeri sipil dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan baik maka dibutuhkan pegawai negeri sipil yang profesional, jujur, adil dan bertanggung jawab.

Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya seluruh pegawai, bukan hanya dari petugas di "*front office*" yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang harus mencerminkan kualitas sikap pegawai, tetapi juga dari para pegawai di "*back office*" yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat.

Memasuki era globalisasi, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pegawai birokrasi pemerintahan daerah sebagai personifikasi pemerintahan adalah menampilkan profesionalisme dan kemandirian dalam pelayanan publik. Proses pembangunan nasional yang berlangsung dewasa ini sedang mengalami pergeseran dari bingkai sistem otoriter ke sistem demokrasi. Hal ini menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek

transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Dalam konteks ini, penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama, yang di tandai dengan semakin terbentuknya masyarakat dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah.

Informasi mengenai kinerja pegawai dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja pegawai sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja pegawai hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu, evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk membentuk sosok pegawai yang ideal sesuai dengan tuntutan saat ini. Namun kenyataannya keluhan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintahan dalam melayani kerap kali mewarnai proses hubungan antara yang melayani dengan yang dilayani. Fenomena ini hampir dapat dijumpai pada berbagai instansi pemerintah, tidak terkecuali juga dijumpai di lingkungan kerja. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Mewujudkan pemerintahan yang baik di Indonesia, peran dan fungsi pemerintah kecamatan merupakan bagian penting dan menentukan, terutama bila dikaitkan dengan kemampuan dalam memberikan layanan pada masyarakat. Kedudukan kantor kecamatan sebagai ujung tombak kedua setelah kelurahan

dalam penyelenggaraan pemerintahan Republik Indonesia yang langsung berhadapan dengan masyarakat.

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan, dalam pasal 14 ayat (1) dimana kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Kecamatan merupakan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi kecamatan merupakan unsur lini kewilayahan dimana camat menjalankan tugas pokok sebagai unsur lini yaitu *“to do, to act”* artinya kegiatan camat beserta jajarannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Kesuksesan suatu organisasi/instansi dalam mengemban tugasnya untuk meningkatkan efisiensi kerja anggotanya tergantung pada pemimpin dalam memainkan perannya dengan efektif dalam suatu organisasi.

Berdasarkan Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah disebutkan bahwa kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan atau daerah kota. Kecamatan adalah badan pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yang meliputi kegiatan pengawasan, pengendalian, dan penertiban terhadap segala sesuatu mengenai pelayanan publik pada lingkungan kecamatan. Kantor kecamatan Mamasa merupakan instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel dalam menyelenggarakan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Pembangunan kecamatan merupakan bagian integrasi dari pembangunan nasional yang berdasarkan prinsip otonomi daerah dan pengaturan sumber



nasional dengan memberikan kesempatan bagi peningkatan demokrasi dan kinerja pemerintah kecamatan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna bagi penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Kedudukan dan peranannya yang penting menyebabkan pegawai-pegawai senantiasa dituntut supaya memiliki kesetiaan dan ketaatan penuh secara maksimal dalam menjalankan tugas-tugasnya. Oleh sebab itu pada diri masing-masing pegawai harus ditanamkan rasa akuntabel dalam mengemban tupoksi yang diberikan.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat bekerja. Untuk itu diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Upaya kinerja pegawai penting untuk dilakukan, karena sangat bermanfaat dalam membantu mengevaluasi penampilan kerja, perencanaan dan menentukan perubahan pelayanan pada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Peningkatan kinerja pegawai dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat harus terus dilakukan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, kedisiplinan dan penyesuaian diri.

Berdasarkan pengamatan penulis terhadap kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa sebagai organisasi pemerintahan yang memberikan pelayanan administrasi perijinan masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari indikator permasalahan yang dikemukakan. Permasalahan tentang kompetensi berupa pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsinya belum optimal. Dalam memberikan pelayanan, kecenderungan masih ada

pekerjaan tidak diselesaikan secara cepat dan tepat waktu karena terkendala pada kurangnya pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam penguasaan teknologi terutama komputer sebagai sarana pendukung pekerjaan, dan juga tugas pokok dan fungsi kerja yang diberikan atasan kepada pegawai tidak sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Permasalahan tentang sikap dan kedisiplinan kerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya belum maksimal. Masih ada sebagian pegawai tidak tepat waktu datang dan pulang kantor sehingga waktu bekerja berkurang, memanfaatkan waktu kerja untuk hal-hal diluar pekerjaan dan menunda-nunda menyelesaikan pekerjaan karena alasan pribadi atau alasan kondisi kerja yang tidak mendukung seperti kurangnya fasilitas kerja yang tersedia. Padahal ketentuan yang berlaku, jam kerja pegawai harus masuk tepat pukul 08.00 dan pulang pukul 16.00 WITA, akibatnya sering terjadi beberapa kebutuhan masyarakat tidak terlayani dengan baik. Pengarsipan dokumen belum tertib dan belum tertata dengan baik dan benar karena kurang tersedianya fasilitas kantor misalnya lemari arsip, sehingga terkadang dokumen kerja tidak tersimpan pada tempatnya yang bias menghambat kerja pelayanan.

Permasalahan tentang penyesuaian diri dengan lingkungan kerja belum optimal, hal ini terlihat semangat kerja pegawai belum optimal, pegawai datang terlambat. Hal ini disebabkan oleh lingkungan kerja yang belum tertata dengan maksimal yaitu ruang kerja seksi belum memadai, pewarnaan ruangan, pencahayaan, kebersihan, tata ruang front office, kesejahteraan pegawai, suasana kerja, hubungan antar pegawai, dll.

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan di atas, menjadi alasan yang sangat menarik dan mendorong penulis untuk menjadikan topik dalam penulisan tugas akhir yaitu untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan kepada masyarakat sekaligus juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah kinerja pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa?
3. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kinerja Pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa.

3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor kecamatan dalam memberi pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat secara Teoritis**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan konsep lebih lanjut mengenai kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan.
- b. Sebagai dasar untuk kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis.

##### **2. Manfaat secara Praktis**

- a. Bagi pegawai kecamatan.

Dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerjanya sebagai pelayan masyarakat pada lembaga pemerintah di kecamatan.

- b. Bagi Masyarakat

Agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan administrasi sebagai bentuk kewajiban pegawai kecamatan dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

- c. Bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

**d. Manfaat bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan tentang kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan kepada masyarakat dan untuk penyusunan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi administrasi publik pada pascasarjana Universitas Terbuka.

**e. Bagi perguruan tinggi**

Sebagai suatu informasi/bahan kajian dan menambah literatur untuk penelitian lebih lanjut bagi masyarakat kampus khususnya mahasiswa pascasarjana program studi administrasi publik Universitas Terbuka.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Publik**

Dalam konteks ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the publik needs, organized by the government or a private company*”. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum atau masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum) dan lain-lain, (Schermerhorn, Hunt dan Osborn, 1991). Sedangkan Publik dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue*

(penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujukkan istilah *public* lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat.

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

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. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan Moenir (2002: 15) yang mengartikan “kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang mana kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat”.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2008: 199) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Kurniawan (2005: 6) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian pelayanan publik tersebut baik secara terminologi (para ahli) maupun secara normatif (perundang-undangan), dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah (birokrasi) terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif (Dewa, 2011: 98-99).

Dari penjelasan dan pengertian diatas, terdapat 3 ( tiga ) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu *pertama* adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, *kedua* adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan *ketiga* adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang



harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

- 1) Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.
- 2) Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyediaan barang atau jasa.

Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian terdapat persamaan di antara keduanya (Barata, 2003: 15), yaitu:

- (a). Keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan dan mendapatkan kepercayaannya.

(b). Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Sementara karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum di Jakarta.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan

pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing. (LAN, 2003).

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah dalam menyikapi perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan atau bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan berasal dari kata “layanan” (Poerwadarminta, 1995: 571) yang berarti “membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas

yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat yang lemah dan kecil. “Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri’ (Thoha, 1991: 176-177).

Pelayanan pada dasarnya sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam Pasolong (2008: 198) mengatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain cara langsung”. Warella dalam Pasolong (2008: 198), “pelayanan (*service*) adalah sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*)”. Menurut pendapat Ivanceceovich, Lorenzi dan Crosby dalam Pasolong (2008: 198), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah, swasta, baik dipusat maupun daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi utama dalam pelayanan publik, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tersebut. Beberapa bagian dari fungsi tersebut bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai “suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya” (Moenir, 2002: 23). Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah di kecamatan adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan masyarakat yang datang meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai.

Keterampilan melayani, termasuk di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang

manajemen pelayanan publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Mamasa sebagai bagian dari pemerintah Republik Indonesia tentunya tidak terlepas dari upaya reformasi administrasi publik dengan tujuan mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Karena itulah perlu diciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan administratif yang dimaksud adalah pelayanan administratif yang mendukung tumbuh kembangnya sektor usaha. Administrasi publik disini adalah administrasi dalam pengurusan ijin usaha, ijin usaha dimaksudkan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

UMKM telah dipromosikan dan dijadikan sebagai agenda utama pembangunan ekonomi Indonesia, karena sebagian besar jumlah penduduknya berpendidikan rendah dan hidup dalam kegiatan usaha kecil baik di sektor tradisional maupun modern. Oleh karena itu pembinaan dan pengembangan UMKM saat ini dirasakan semakin mendesak dan sangat strategis untuk mengangkat perekonomian rakyat, maka kemandirian UMKM dapat tercapai di masa mendatang. Salah satu bentuk proteksi yang dilakukan pemerintah terhadap pengembangan UMKM adalah apa yang tercantum pada dua Undang-Undang (UU) yaitu UU Usaha Kecil no. 9 tahun 1995 dan UU persaingan usaha tahun 1999. Menurut Sukirno (2000) Pertumbuhan Ekonomi berarti perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang diproduksi dalam masyarakat bertambah dan kemakmuran masyarakat meningkat.



Adanya pertumbuhan ekonomi merupakan indikasi keberhasilan pembangunan ekonomi.

1. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Menurut Sinambela dkk (2006: 6), kualitas pelayanan prima tercermin dari:

a. Transparansi.

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

b. Akuntabilitas.

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional.

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

d. Partisipatif.

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

e. Kesamaan hak.

Pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

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

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

- a. Pelayanan Administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).
- b. Pelayanan Barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya.

Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.

- c. Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.
- d. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

### 3. Paradigma Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Pada masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*. Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarginalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada tahun 1990-an terjadi reformasi di sektor publik, hal ini terjadi karena terjadi kesalahan dalam memahami upaya perbaikan kinerja pemerintah. Berkenaan dengan hal tersebut, Osborne & Plastrik (1996: 13) menjelaskan 5 (lima) mitos seputar reformasi sektor publik, yaitu:

- a. **Mitos Liberal**, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui pembelanjaan yang lebih dan bekerja lebih banyak (*spending more and doing more*). Dalam kenyataannya, menganggarkan banyak uang kepada sistem yang disfungsi tidak menghasilkan hasil yang signifikan.
- b. **Mitos Konservatif**, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui pembelanjaan yang dikurangi dan bekerja lebih sedikit (*spending less and doing less*). Dalam kenyataannya, penghematan yang dilakukan pemerintah terhadap anggarannya tidak menolong kinerja pemerintah menjadi lebih baik.
- c. **Mitos Bisnis**, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui penyelenggaraan pemerintahan yang meniru teknik penyelenggaraan bisnis. Dalam kenyataannya, walaupun metafora bisnis dan teknik manajemen seringkali menolong, namun ada perbedaan kritis antara realitas sektor publik dan bisnis.
- d. **Mitos Pekerja**, bahwa kinerja pegawai pemerintah dapat meningkat apabila mempunyai uang yang cukup. Dalam kenyataannya, harus mengubah cara sumber daya dimanfaatkan jika ingin mengubah hasil.
- e. **Mitos Rakyat**, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui perekrutan sumber daya manusia yang lebih baik. Dalam kenyataannya, masalah bukan terletak pada sumber daya, akan tetapi pada sistemlah yang menjebak.

Pada masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*. Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarginalkan. Masyarakat dan

dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karenanya berkenaan dengan reformasi di sektor publik, salah satu prinsip penting yang merubah paradigma pelayanan publik adalah prinsip *steering rather than rowing*.

Berkenaan dengan prinsip ini, pemerintah diharapkan lebih berperan sebagai pengarah daripada sekedar pengayuh. Fungsi pengayuh bisa dilakukan secara lebih efisien oleh pihak lain yang profesional. Prinsip ini menjelaskan bahwa pemerintah tidak dapat secara terus menerus bekerja sendirian, dan harus mulai mengubah paradigma pelayanan agar tujuan dari penyelenggaraan pelayanan dapat tercapai lebih baik lagi. Masih banyak prinsip-prinsip yang dikenalkan dalam konsep ini, namun intinya adalah semuanya mengubah cara pandang kita terhadap cara kerja pemerintahan.

Semangat *entrepreneurial government* ini lebih didasarkan pada pengalaman yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Amerika Serikat. Konsep lain yang sebenarnya telah lebih dulu eksis dan memiliki kemiripan dengannya adalah *new public management (NPM)* yang dipelopori oleh Inggris dengan gerakan privatisasi pada masa kepemimpinan Margaret Thatcher, privatisasi untuk pertama kalinya diselenggarakan terhadap perusahaan milik negara dengan tujuan untuk menyehatkan perusahaan negara. Gerakan ini menjadi tren di dunia manajemen BUMN. Banyak negara yang kemudian meniru pola privatisasi Inggris ini termasuk juga New Zealand dan menyebar ke seluruh dunia.

Dengan paradigma baru di bidang pelayanan yang dilandasi oleh filosofi *entrepreneurial government* dan *new public management* inilah maka cara

pandang tradisional terhadap peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik haruslah diubah. Osborne dan Plastrik (1997) menjelaskan 5 strategi penting untuk mewujudkannya, yaitu:

- a. Strategi inti: menciptakan kejelasan tujuan.
- b. Strategi konsekuensi: menciptakan konsekuensi untuk kinerja.
- c. Strategi pelanggan: menempatkan pelanggan di posisi penentu.
- d. Strategi pengendalian: memindahkan pengendalian dari puncak dan pusat.
- e. Strategi budaya: menciptakan budaya wira usaha.

Dalam perspektif lain, secara umum pergeseran paradigma pelayanan adalah pergeseran dari birokrasi yang “dilayani” menjadi birokrasi yang “melayani”. Fungsi pelayanan yang diemban dan melekat pada birokrasi, tidak serta merta menempatkan warga masyarakat sebagai kelompok pasif. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam pelayanan harus ditingkatkan, karena sejalan dengan misi pemberdayaan yang harus lebih diutamakan (*empowering rather than serving*). Pemberdayaan ini akan menuntun pada adanya peningkatan partisipasi warga masyarakat dalam pelayanan publik.

Pada masa sekarang, telah terjadi berbagai perkembangan paradigma tentang pelayanan publik. Dalam konteks perkembangan ilmu administrasi publik, terdapat tiga aliran atau periode yaitu *the old public administration*, *new public management* dan *the new public service*. Paradigma *the old public administration* menempatkan masyarakat sebagai klien yang tidak mempunyai kekuatan (*powerless*) dalam berkembang, harus patuh terhadap semua ketentuan/aturan birokrasi yang ketat dan kaku dalam rantai komando.

Paradigma *new public management* meletakkan mekanisme pasar sebagai pedoman/sasaran dalam pelayanan publik. Dalam paradigma ini konsep *reinventing government* yang merupakan hasil pemikiran David Osborne dan Ted Gaebler, menjadi dasar dalam pelayanan publik. Paradigma yang sekarang adalah *the new public service* yang menempatkan warga masyarakat sebagai warganegara (*citizens*) yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang memadai dari negara. Secara tegas *the new public service* menyodorkan doktrin baru dalam studi administrasi publik yaitu:

1. Melayani warganegara, bukan konsumen.
2. Mengutamakan kebutuhan publik.
3. Nilai-nilai kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan.
4. Berfikir strategis, bertindak demokratis.
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan hal yang sederhana.
6. Lebih melayani daripada mengarahkan.
7. Mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan, bukan sekedar mengejar produktivitas. (Denhardt & Denhardt, 2003).

**Tabel 2.1**  
**Comparing Perspectives/Differensiasi**  
**Old Public Administration, New Public Management Dan New Public Services**

Aspek	Old Public Administration	New Public Management	New Public Service
Dasar teoritis dan pondasi epistemology	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Rasionalitas dan model perilaku manusia	Rasionalitas synoptic ( <i>administrative man</i> )	Teknis dan rasionalitas ekonomi ( <i>economic man</i> )	Rasionalitas strategis atau rasionalitas formal (politik ekonomi dan gagasan)
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan dieksperimentasikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan Individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients and constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Pencapaian tujuan	Badan pemerintah	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antar organisasi
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek, akuntabilitas hukum nilai-nilai komunitas, norma politik, standar professional
Diskresi administrasi	Diskresi terbatas	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggungjawab
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat



#### 4. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, sehingga penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan nomor 63/2003 sebagai berikut:

##### a. Transparasi

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

##### b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

##### d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

##### e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

##### f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN nomor 63/ KEP/M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standard pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan dalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat

kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti:

- 1). Inpres nomor 5 tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perizinan di bidang usaha.
- 2). Surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum
- 3). Inpres nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.
- 4). Surat edaran Menko Wasbangpan nomor 56/Wasbangpan/6/98 tentang langkah-langkah nyata memperbaiki pelayanan masyarakat dan instruksi Mendagri nomor 20 tahun 1996.
- 5). Surat edaran Menkowsbangpan nomor 56/MK.Wasbangpan/3/1999, dan surat edaran Mendagri nomor 503/125/PUOD/1999, tentang peningkatan kualitas Pelayanan.

- 6). Keputusan Menpan nomor 81/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.
- 7). Surat edaran Depdagri nomor 100/757/OTDA tahun 2002 tentang kewenangan pelaksanaan dan wajib standar pelayanan minimum.
- 8). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- 9). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah
- 10). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas pelayanan Publik
- 11). Peraturan pemerintah nomor 65 tahun 2005 tentang penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal.
- 12). Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 6 tahun 2007 tentang petunjuk teknis penyusunan dan penetapan standar pelayanan minimal.
- 13) Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- 14) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
- 15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pelayanan

“Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan” (Ratminto dan Winarsih, 2007:23) Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik,

karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan;
- c) Prosedur pelayanan;
- d) Waktu penyelesaian;
- e) Biaya pelayanan;
- f) Produk pelayanan;
- g) Sarana dan prasarana;
- h) Kompetensi petugas pelayanan;
- i) Pengawasan *intern*;
- j) Pengawasan *extern*;
- k) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- l) Jaminan pelayanan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

#### 5. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi penilaian diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang

dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

#### 6. Indikator Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah

Perumusan beberapa indikator kinerja dalam tulisan ini didasarkan atas beberapa teori-teori yang ada. Berdasarkan pengertian kinerja yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2003: 147-148) bahwa “arti *performance* atau kinerja dapat disimpulkan menjadi sebagai berikut: “*performance*” adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Menurut Bernardian & Russel dalam Sedarmayanti (2003: 148) menjelaskan bahwa “kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai *outcome* yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula”. Selanjutnya menurut Hasibuan (1999: 75) bahwa “kinerja atau prestasi kerja



adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang didasarkan atas kecakapan, usaha dan kesempatan”. Lebih lanjut dikemukakan bahwa gabungan dari tiga faktor penting yaitu: kecakapan, usaha, dan kesempatan.

Pendapat lain mengenai indikator-indikator yang harus diperhatikan dalam rangka pengukuran kinerja pelayanan dapat diketahui dari pendapat yang dikemukakan oleh Lenville sebagaimana dikutip Yousa (2002: 48) yang mengusulkan bahwa “paling tidak ada tiga konsep yang dapat digunakan sebagai indikator kinerja organisasi pemerintah yaitu; *responsibility* (responsibilitas), *responsiveness* (responsif) dan *accountability* (akuntabilitas)”. Senada dengan pendapat di atas, Dwiyanto (dalam Yousa, 2002: 48) mengatakan bahwa “dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah (birokrasi publik) disesuaikan dengan tugas dan fungsi yang dijalankan. Selanjutnya dikatakan bahwa indikator kinerja yang komprehensif mencakup dimensi-dimensi: kualitas layanan, produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas’.

## **B. Kinerja**

Kinerja menurut interplan dalam Pasolong (2007: 175) adalah “berkaitan dengan aktivitas, program, dan misi organisasi’. Berdasarkan definisi tersebut, maka kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh pekerja itu sendiri.

Pengukuran kinerja merupakan sub sistem dari manajemen kinerja. Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007: 182) mengatakan “bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Diketahui bahwa untuk mengetahui optimal

atau tidaknya suatu kinerja dapat dilihat dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja”. Menurut Dwiyanto, (2006: 50-51) beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktifitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan.
2. Kualitas layanan, bahwa kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Menurut Gilbert (1997) defenisi kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Jensen and Murphy (1990) menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat bekerja. Sedangkan Widodo (2006: 78) mengatakan bahwa “kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan

menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan”.

Mangkunegara (2000: 67) mengatakan bahwa kinerja adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seseorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya”. Berbeda dengan Bernardin dan Russel (1993) dalam Keban (2004: 192) mengartikan kinerja sebagai “*the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*”. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Prawirosentono (1999: 2) mendefinisikan kinerja sebagai *performance*, yaitu: “hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan, pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam memotivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif.

## 1. Kinerja Pegawai

Pegawai dalam bahasa Indonesia, kata pegawai berasal dari kata pe dan gawai. Pe adalah sebuah awalan yang menunjukkan arti orang yang mengerjakan atau mempunyai pekerjaan seperti yang disebutkan oleh kata dasar, sedangkan gawai berarti kerja (Tim Dosen IKIP Malang 1990: 179). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu tempat yang resmi, memiliki data-data pribadi dan mempunyai kekuatan hukum. Tempat pekerjaan yang dimaksud adalah organisasi, lembaga, atau badan lainnya yang berhubungan dengan pegawai.

Pengertian pegawai menurut Widjaja (1995: 15), adalah sebagai berikut: "Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran), yang senantiasa dibutuhkan, karena menjadi salah satu modal pokok dalam badan usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)". Istilah pegawai menurut Widjaja mengandung pengertian sebagai berikut:

- a. Menjadi anggota suatu usaha kerja sama (organisasi) dengan maksud memperoleh balas jasa/imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan.
- b. Berada di dalam sistem kerja yang sifatnya lugas/pamrih.
- c. Berkedudukan sebagai "penerima kerja" dan berhadapan dengan "pemberi kerja" (majikan).
- d. Berkedudukan sebagai "penerima kerja" itu diperoleh setelah melalui proses penerimaan.
- e. Akan menghadapi pemberhentian (pemutusan hubungan kerja antara "pemberi kerja" dengan "penerima kerja"). (1995:15)

Dari rumusan di atas, dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah tenaga kerja manusia yang menjadi anggota suatu organisasi, mempunyai wewenang dalam suatu jabatan tertentu yang bertanggungjawab melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan (organisasi), dan berhak mendapatkan balas jasa/imbalan kompensasi atas jasanya.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja. Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Kinerja pegawai adalah sebagai efektivitas kerja secara individu atau kelompok untuk kebutuhan yang diterapkan dari setiap usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan seseorang secara terus menerus untuk mencapai kebutuhan secara efektif. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah diterapkan. Tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam hal ini, Jones (2002:92) mengatakan bahwa “banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja

yang buruk, antara lain: (1) kemampuan pribadi, (2) kemampuan manajer, (3) kesenjangan proses, (4) masalah lingkungan, (5) situasi pribadi, (6) motivasi”.

Wood, Wallace & Zeffane (2001: 91) melihat “faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu (*job performance*) sebagai suatu fungsi dari interaksi atribut individu (*individual atribut*), usaha kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi (*organizational support*”). Sementara itu, Zainun (1989: 51) mengemukakan “ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu: (1) ciri seseorang, (2) lingkungan luar, dan (3) sikap terhadap profesi pegawai”. Berkaitan dengan dimensi kinerja yang diungkapkan Wood, Wallace & Zeffane (2001), lebih jauh mengungkapkan bahwa “pengelolaan kinerja akan berdampak terhadap manajemen organisasi secara umum”.

Dari uraian di atas, jelaslah bahwa kinerja pegawai harus dikelola, terutama untuk mencapai produktifitas dan efektifitas dalam rangka merancang bangun kesuksesan, baik secara individu maupun organisasi. Dengan demikian, manajemen kinerja merupakan suatu pendekatan untuk mencapai visi, misi, tujuan, dan target yang akan dicapai melalui kerja tim. Tim yang memiliki kinerja baik, maka anggotanya akan menetapkan standar kualitas target, mencapai target, memahami perbedaan, saling menghormati, berimbang dalam peran, berorientasi pada klien, mengevaluasi kinerja, dan bekerja sama. Seperti yang diungkapkan oleh O’Leary dalam Jacobus (2001: 57) bahwa “aspek penting dari kinerja tim adalah tingkat keyakinan mereka terhadap kepemimpinan, sasaran, dan pekerjaan mereka sendiri”.

## 2. Penelitian Yang Relevan

Beberapa penelitian terkait dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik telah dilakukan oleh beberapa ahli diantaranya :

Setiawan (2012) meneliti tentang kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kecamatan Melak. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian bertujuan mengetahui kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di kantor kecamatan melak kabupaten kutai barat. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai sebagai pelayanan publik dilihat dari produktifitas yang dilakukan pegawai masih kurang baik, dilihat dari kualitas layanan yang diberikan masih ada pegawai yang memberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, sedangkan responsivitas, reponsibilitas dan akuntabilitas yang dijalankan kantor Kecamatan melak sudah berjalan dengan baik dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan masyarakat sudah cukup puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.

Solihan (2009) meneliti tentang analisis kinerja pegawai pada kantor Camat Tambang kabupaten Kampar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai kantor Camat Tambang kabupaten Kampar. Penelitian menggunakan kuesioner dan wawancara untuk menganalisis dan menguraikan kondisi objektif tentang kinerja pegawai pada kantor Camat Tambang kabupaten Kampar. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka disimpulkan bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Camat Tambang kabupaten Kampar tergolong cukup. Kemudian penelitian ini menjawab hipotesis yang diajukan yaitu “diduga kinerja pegawai pada kantor Camat Tambang kabupaten Kampar yang terdiri dari kerja sama, tanggung jawab, kedisiplinan dan kepemimpinan sudah cukup baik” diterima.

Zen (2016) meneliti tentang analisis kinerja aparatur pelayanan publik (studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal kabupaten Lampung Timur dalam pelayanan izin mendirikan bangunan dan izin gangguan). Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja aparatur pelayanan publik dalam melayani izin mendirikan bangunan dan izin gangguan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang dilakukan dengan menganalisis faktor intern yaitu orientasi terhadap perubahan, etika pelayanan, sistem insentif dan semangat kerjasama sedangkan faktor ekstern adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan. Hasil penelitian mengenai kinerja aparatur pelayanan yang diterapkan pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal kabupaten Lampung Timur menunjukkan kinerja aparatur pelayanan yang tidak baik yaitu faktor intern pada indikator etika pelayanan, sistem insentif dan semangat kerjasama, faktor ekstern pada indikator prosedur pelayanan dan penyediaan sarana dan prasarana.

Razikin (2010) meneliti dengan analisis kinerja kualitas pelayanan publik di PDAM Surakarta (studi kasus pelayanan PDAM di kecamatan Jebres. Penelitian ini diidentifikasi menjadi lima dimensi yaitu dimensi produktifitas, kualitas layanan, responsifitas, reponsibilitas dan akuntabilitas. Tujuan utama yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian analisis kinerja kualitas pelayanan

publik di PDAM Surakarta (studi kasus pelayanan PDAM di kecamatan Jebres) dengan cara membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey melalui wawancara secara mendalam (*indepth interview*) untuk menggali data-data primer dan sekunder. Analisis yang dilakukan melalui dua cara yaitu analisis deskriptif kualitatif dan analisis interaktif. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan PDAM Surakarta masih kurang memuaskan pelanggan. Hal ini terbukti dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi responsifitas, dan dimensi kualitas layanan masih lemah. Dengan demikian masih perlu perbaikan untuk memuaskan /memaksimumkan kepuasan pelanggan.



**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang dilakukan	Perbedaan dengan Penelitian yang dilakukan
1.	Setiawan (2012)	Kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kecamatan Melak	*Variabel yang diteliti kinerja aparatur pelayanan publik pegawai dan kualitas layanan/pekerjaan	*Metode Penelitian dan fokus Penelitian, Tempat, Waktu, Populasi dan Sampel Penelitian *Variabel lain yang dianalisis yaitu produktifitas, responsifitas, responsibilitas dan akuntabilitas
2.	Solihan (2009)	Analisis kinerja pegawai pada kantor Camat Tambang kabupaten Kampar.	*Variabel yang diteliti kinerja pegawai dan kedisiplinan *Kuesioner dan wawancara	*Metode Penelitian dan fokus Penelitian, Tempat, Waktu, Populasi dan Sampel Penelitian *Variabel lain untuk analisis kinerja yaitu kerja sama, tanggung jawab, dan kepemimpinan
3.	Zen (2016)	Analisis kinerja aparatur pelayanan publik (studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal kabupaten Lampung Timur dalam pelayanan izin mendirikan bangunan dan izin gangguan )	*Variabel yang diteliti kinerja aparatur pelayanan publik/pegawai, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan	*Metode penelitian dan fokus Penelitian, Tempat, Waktu, Populasi dan Sampel Penelitian *Variabel lain analisis kinerja yaitu orientasi terhadap perubahan, etika pelayanan, sistem insentif dan semangat kerjasama
4.	Razikin (2010)	Analisis kinerja kualitas pelayanan publik di PDAM Surakarta (studi kasus pelayanan PDAM di kecamatan Jebres.	*Variabel yang diteliti kualitas pelayanan	*Metode penelitian dan fokus Penelitian, Tempat, Waktu, Populasi dan Sampel Penelitian *Metode interaktif *Variabel lain untuk analisis kinerja kualitas layanan yaitu produktifitas, responsifitas, responsibilitas dan akuntabilitas

### **C. Definisi Konsepsional**

Dari beberapa pendekatan teori yang disajikan dalam membangun konsep maka yang dimaksud kinerja pegawai kantor kecamatan dalam pelayanan publik pada kecamatan Mamasa adalah hasil kerja pegawai atas kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan administrasi perijinan yang dilakukan, dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, penyesuaian diri, kedisiplinan, dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab secara optimal dan sesuai dengan standard operasional untuk mencapai tujuan sebagai pelayan publik yang melayani keperluan masyarakat.

### **D. Kerangka Pikir**

Kinerja secara umum dapat dipahami besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan pada lingkup instansi tempat bekerja. Kinerja merupakan keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung ciri masing-masing individu, perilaku pegawai kecamatan dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu.

Pengukuran kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernadin & Russell (1993) sebagaimana dikutip oleh Gomes dalam Intanghina (2008:3) meliputi aspek-aspek sebagai berikut: 1) *Quantity of work*, 2) *Quality of work*, 3) *Job Knowledge*, 4) *Cooperation*, 5) *Dependability*, 6) *Initiative*, 7) *Personel Qualities*.

Dalam mewujudkan pelaksanaan kerja yang diharapkan masyarakat maka pegawai perlu ditunjang dengan perangkat dan pegawai harus memiliki kemampuan, disiplin kerja, semangat kerja yang tinggi serta kesadaran akan tugas

dan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sinungan (1995: 95), mengemukakan bahwa “faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dilihat dari manusianya”. Maka dalam pemerintahan pegawai harus memiliki indikator-indikator, diantaranya yaitu:

1. Kualitas kerja

Kualitas diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilimpahkan.

2. Kuantitas kerja

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Dalam penerima output perlu diperhatikan juga bukan hanya output rutin, juga seberapa cepat bisa menyelesaikan kerja "ekstra".

3. Pendidikan

Pendidikan adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu yang bersifat kekarayaan. Pendidikan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih. Pendidikan sangat erat kaitannya dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang bersifat teknis. Dengan pendidikan yang dimiliki seorang pegawai diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif.

4. Kemampuan

Kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk

kemampuan. Dengan demikian apabila seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, diharapkan memiliki kemampuan yang tinggi pula.

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan yaitu:

1. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar operasional prosedur, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
2. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Kepastian waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima layanan kepada pemberi layanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana yang memadai diperlukan dalam pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika). Lingkungan kerja yang tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang memadai, bersih dan rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat ibadah, parkir, toilet.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan konsep tersebut diatas maka dapat digambarkan kerangka pikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Konsep Penelitian**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, jenis atau metode yang digunakan adalah metode penelitian gabungan (mixed methods) yakni yang berorientasi pada tindakan dengan menggunakan baik metode kuantitatif maupun metode kualitatif dalam proses pelaksanaan suatu penelitian yang sama. Menurut Emzir (2007: 28) “pendekatan mixed methods (metode gabungan) merupakan salah satu pendekatan yang cenderung didasarkan pada paradigma pengetahuan pragmatik (seperti orientasi konsekuensi, orientasi masalah, dan pluralistik)”. Pendekatan ini menggunakan penelitian yang melibatkan pengumpulan data baik secara simultan maupun sequensial untuk memahami penelitian sebaik-baiknya.

Menurut Creswell (dalam Sugiyono 2013), mengklasifikasi model utama metode kombinasi menjadi dua yaitu model sequential (kombinasi berurutan), dan model concurrent (kombinasi campuran). Dalam penelitian model concurrent triangulation strategy yaitu peneliti menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif secara bersama-sama, baik dalam pengumpulan data maupun analisis data. Kemudian membandingkan data yang diperoleh, untuk selanjutnya dapat ditemukan mana data yang dapat digabungkan dan dibedakan.

Menurut Nasir (1988: 63), “Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan

secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Metode kualitatif berperan sebagai penunjang untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan serta menganalisis data yang ada untuk mengetahui kinerja pegawai kecamatan Mamasa dan metode kuantitatif digunakan untuk menginterpretasi nilai jawaban kuesioner dalam mengevaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan usaha mikro kecil dan menengah kepada masyarakat. Penggabungan data dilakukan pada penyajian data, interpretasi dan pembahasan.

#### **B. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah pedoman wawancara dan kuesioner. Pedoman wawancara digunakan dengan memberikan pertanyaan langsung kepada pegawai kecamatan Mamasa dan masyarakat untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa sedangkan kuesioner digunakan untuk mengetahui kinerja pegawai kecamatan Mamasa dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan kepada masyarakat. Dalam perhitungan kuesioner penulis menggunakan skala likert. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban ini diberi skor yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Tabel Bobot atau Nilai Kuesioner**

No	Keterangan	Skor/Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

**Tabel 3.2**  
**Tabel Presentase Nilai**

Jawaban	Keterangan
0% - 19.99%	Sangat (Tidak Setuju, Buruk atau Kurang Sekali)
20% - 39.99%	Tidak Setuju atau Kurang Baik
40% - 59.99%	Cukup atau Netral
60% - 79.99%	Setuju, Baik atau Suka
80% - 100%	Sangat (Setuju, Baik, Suka)

Data yang didapat, diolah dengan cara mengkalikan setiap poin jawaban dengan bobot yang sudah ditentukan dengan tabel bobot nilai. Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus ada item penilaian yaitu:  $Y = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden (angka tertinggi 5) "bobot nilai"}$ ,  $X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden (angka terendah 1) "bobot nilai"}$

Penilaian interpretasi responden adalah nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus Index %.

$$\text{Rumus Index \%} = \frac{\text{Total skor}}{Y} \times 100\%$$

### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi, sehingga dengan pembatasan studi tersebut akan mempermudah peneliti



dalam mengambil data dan mengolah sehingga menjadi kesimpulan. Dari penjelasan tersebut yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi perijinan dengan sub fokus penelitian dapat ditetapkan sebagai berikut:
  - a. Kuantitas Pekerjaan
  - b. Kualitas Pekerjaan
  - c. Kedisiplinan
  - d. Penyesuain Diri
  - e. Pengetahuan{(Bernardin & Russell (1993) dan Sinungan (1995: 95)}
2. Kualitas pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa. (Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa. (Zainun (1989: 51)

#### **D. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa sebagai institusi eksekutif yang akan menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan kemasyarakatan serta menjadi harapan untuk dapat menjawab setiap permasalahan maupun tantangan yang muncul sesuai dengan perkembangan sosial ekonomi, sosial budaya, politik dan lainnya dalam masyarakat. Penelitian dilaksanakan selama bulan Maret 2017

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2009:49) merupakan “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek/objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pejabat pada kantor Camat Mamasa, staf dan masyarakat.

### **2. Sampel**

Pengertian sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penulis tidak mungkin meneliti semua yang ada pada populasi, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi itu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penarikan sampel secara purposive sampling. Kuesioner disebar kepada 24 responden yang mana respondennya adalah pegawai kantor kecamatan Mamasa. Untuk memperkuat hasil penelitian ini maka penulis menggunakan informan yaitu camat Mamasa, sekretaris camat Mamasa, kepala seksi dan kasubag umum & keuangan dan masyarakat 2 (dua) orang.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi kepustakaan yaitu mengkaji literatur-literatur dan dokumen, baik yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, swasta maupun perorangan yang relevan.
2. Penelitian lapangan yaitu metode pengumpulan data yang langsung didapatkan dari lapangan dengan meneliti fakta-fakta yang ada hubungannya dengan obyek penelitian, dengan menggunakan metode sebagai berikut:
  - a. Kuesioner, yakni pengumpulan data melalui daftar pertanyaan dengan para responden.
  - b. Wawancara, yakni mengadakan pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan para informan.
  - c. Observasi, yakni melakukan pengamatan secara langsung dilapangan.

## **G. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data primer, yaitu diperoleh melalui wawancara dengan informan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan daftar pertanyaan dan penyebaran kuesioner.
2. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan melalui buku-buku, laporan dan hasil penelitian yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian dan dokumentasi

Data yang dikumpulkan baik data primer maupun data sekunder akan dianalisis secara deskriptif mixed methods.

## **H. Definisi Operasional**

Indikator dalam mengukur kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa adalah:

1. Kuantitas pekerjaan adalah upaya dengan sekuat tenaga untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan target.
2. Kualitas pekerjaan adalah ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Kedisiplinan kerja adalah ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan serta ketepatan waktu masuk dan waktu pulang.
4. Penyesuaian diri adalah proses bagaimana setiap individu mencapai keseimbangan hidup dalam memenuhi kebutuhan sesuai dengan lingkungan kerja.
5. Pengetahuan adalah informasi-informasi yang saling berhubungan dan terstruktur secara sistematis sehingga pegawai akan memiliki model untuk memahami permasalahan yang dihadapinya

Sedangkan indikator dalam memberikan pelayanan adalah:

1. Prosedur pelayanan adalah tata cara kerja pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang telah ditentukan.
2. Waktu pelayanan adalah ukuran untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan yang telah diberikan atau diterima.
3. Biaya pelayanan adalah tarif yang diberikan oleh pegawai sebagai sumber daya ekonomi dalam mencapai tujuan tertentu yang dapat memberikan manfaat dimasa yang akan datang.

4. Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat penunjang yang digunakan dalam proses kegiatan pelayanan.
5. Kompetensi adalah kemampuan kerja pegawai setiap individu dalam aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang diperoleh adalah kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi perijinan kepada masyarakat pada kantor kecamatan Mamasa tergolong dalam kategori sangat baik, hanya ke depan tetap diperlukan pembenahan perbaikan pelayanan yakni pada indikator pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dikerjakan. Pegawai dituntut dapat beradaptasi dengan tugas masing-masing sehingga tugas yang diembankan, bisa dikuasai dan diselesaikan dengan baik. Pegawai dalam melakukan pelayanan harus mampu meneliti dokumen administrasi dengan lebih detail agar tidak terjadi kesalahan dan mengarsipkan dokumen dengan rapi. Dalam pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa masih terdapat kelemahan dalam menentukan bidang/subjek usaha yang diajukan oleh masyarakat dan juga penguasaan teknologi komputer yang masih kurang, serta pengarsipan dokumen yang masih kurang rapi dan lain sebagainya.

Hasil penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada pegawai kecamatan Mamasa serta wawancara dilakukan dengan pejabat struktural, staf kantor kecamatan dan masyarakat. Selain itu informasi diperoleh melalui pengamatan di lapangan dan dokumen-dokumen yang ada.

Indikator dalam mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik terutama pelayanan administrasi perijinan adalah:

#### **1. Kualitas Pekerjaan**

Dalam kaitannya dengan kualitas pekerjaan menyangkut tentang kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, keramah tamahan pegawai, cepat dan tanggap

terhadap permasalahan masyarakat, keamanan surat-surat serta keamanan dan kerapian ruang kantor.

## 2. Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas pekerjaan menyangkut tentang kecermatan dalam proses pekerjaan serta target hasil pelayanan.

## 3. Penyesuaian Diri

Menyangkut tentang hubungan kerja dengan atasan dan rekan kerja serta minat dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

## 4. Kedisiplinan

Menyangkut tentang cepat dan tepat waktu dalam bekerja dan prestasi kerja

## 5. Pengetahuan

Kesesuaian pekerjaan dengan pengetahuan yang dimiliki serta pemahaman tentang pekerjaan yang diberikan.

Indikator dalam mengetahui kualitas pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa meliputi:

### 1. Prosedur pelayanan

Menyangkut langkah kerja pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan administrasi perijinan termasuk pengaduan.

### 2. Waktu penyelesaian

Menyangkut waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan administrasi sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

### 3. Biaya pelayanan

Menyangkut biaya administrasi termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

#### 4. Produk pelayanan

Menyangkut hasil pekerjaan pelayanan administrasi perijinan yang akan diterima penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Menyangkut fasilitas memadai dalam menunjang pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 6. Kompetensi petugas pelayanan

Menyangkut kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Faktor yang paling menentukan kinerja pelayanan administrasi perijinan pada kantor Kecamatan Mamasa yaitu:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menyangkut tenaga atau kekuatan, ide dan ilmu pengetahuan, fisik, dan ketrampilan dan pengalaman kerja yang dimiliki manusia dalam hal ini pegawai.
2. Etika Kerja Pegawai menyangkut perilaku moral (semangat kerja, disiplin dan tanggung jawab) seseorang di dalam menjalankan tugas dan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat
3. Sarana dan Prasarana Pelayanan menyangkut tersedianya aspek fisik pelayanan secara memadai, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan yang cukup, serta peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih.



## **A. Deskripsi Wilayah Penelitian**

### **1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian**

Salah satu konsekuensi logis dari pemberian otonomi daerah adalah terjadinya pergeseran kedudukan dan kewenangan pemerintah dimana fungsi kecamatan yang semula merupakan wilayah administrasi pemerintah yang menjalankan tugas dan fungsi dekonsentrasinya, bergeser menjadi bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota. Kedudukan dan kewenangan kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota telah diatur dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004, sebagai berikut:

- a. Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dipimpin oleh camat yang pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah (pasal 126 ayat 2).
- b. Selain tugas tersebut camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan (pasal 126 ayat 3) yang meliputi:
  - (1). Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
  - (2). Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
  - (3). Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
  - (4). Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
  - (5). Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di kecamatan.

- (6). Membina penyelenggaraan pemerintah desa dan/atau kelurahan.
  - (7). Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
- c. Camat diangkat oleh bupati/walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari PNS yang menguasai pengetahuan teknik pemerintahan dan memenuhi persyaratan (pasal 126 ayat 4).
  - d. Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota (pasal 126 ayat 5).

Berdasarkan amanat yang tertuang dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dapat dipahami bahwa kedudukan kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai salah satu perangkat daerah kabupaten/kota yang memiliki kewenangan berdasarkan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota.

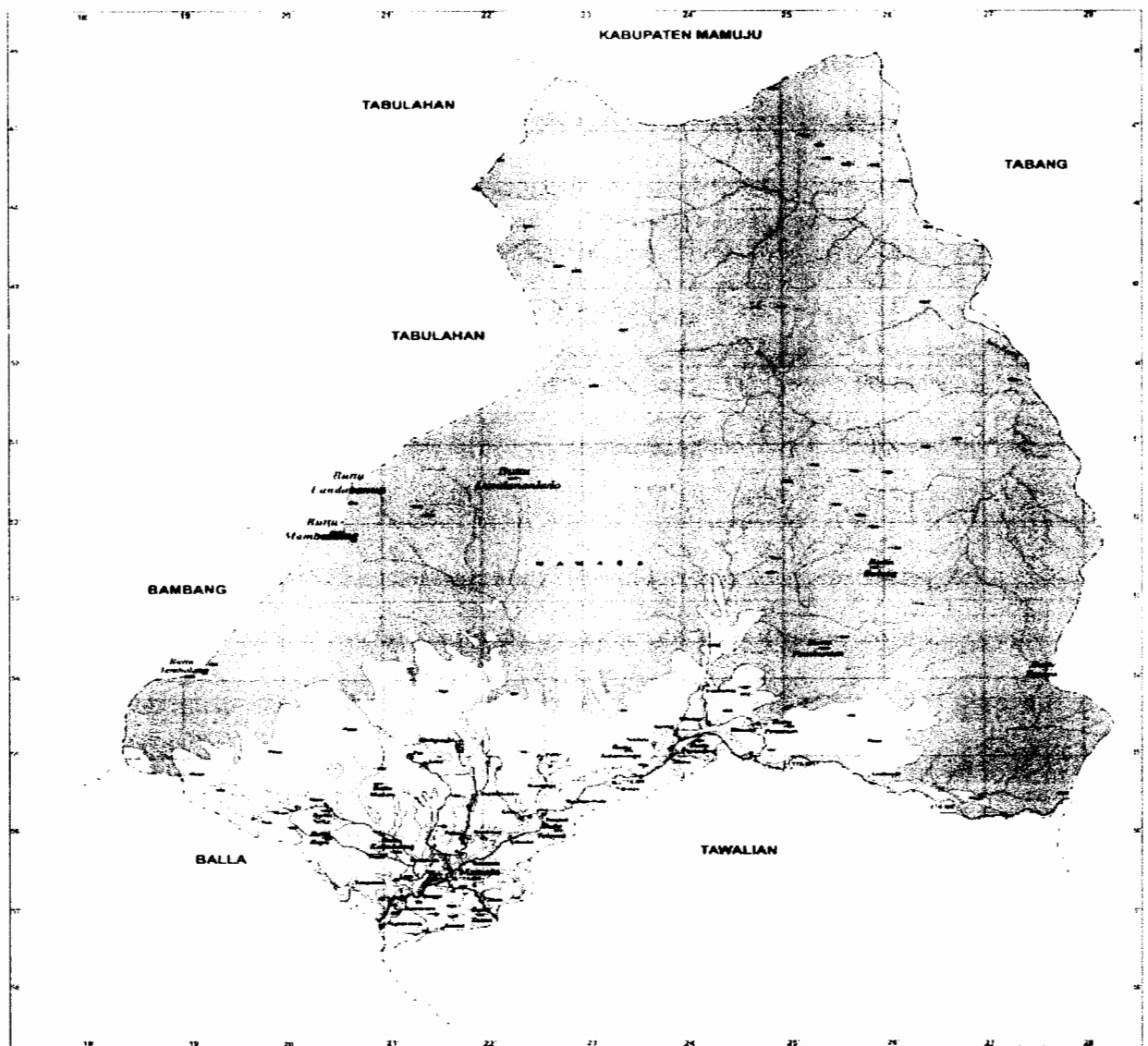
Pada prinsipnya kewenangan terdiri dari dua macam sebagaimana yang dikemukakan oleh Wasistiono (2002: 28) bahwa kewenangan dibedakan atas dua macam yaitu kewenangan atribut dan kewenangan delegatif. Kewenangan atribut diartikan sebagai kewenangan yang melekat dan diberikan kepada sesuatu institusi atau jabatan yang dimiliki oleh seorang pejabat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sementara kewenangan delegatif adalah kewenangan yang bersumber dari pendelegasian kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi jabatannya.

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Kecamatan Mamasa merupakan 1 dari 17 kecamatan yang ada di kabupaten Mamasa. Kecamatan Mamasa beribukota di kelurahan Mamasa, tercatat memiliki luas 250,07 Km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 11 desa 1 kelurahan. Adapun jumlah penduduk secara keseluruhan berjumlah 24.766 jiwa dengan perincian jumlah penduduk laki laki sebanyak 12.281 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 12.485 jiwa.

Mata pencaharian penduduk kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa yang sebagian besar merupakan penduduk asli suku Toraja Mamasa adalah sektor pertanian yaitu petani beras (persawahan), peternakan babi dan ayam, berprofesi sebagai pegawai pemerintahan, berprofesi dalam kegiatan pertukangan dan perbengkelan, perdagangan.

Secara geografis kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa dibatasi: Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Tabang, sebelah barat berbatasan dengan kecamatan Rantebulahan Timur dan Bambang, sebelah utara berbatasan dengan kabupaten Mamuju, sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Tawalian dan Balla.



**Gambar 4.1**  
**Peta Kecamatan Mamasa**

Kecamatan Mamasa sebagai salah satu organisasi pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan ditetapkannya undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan ditingkat daerah dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah dituntut mampu

memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diharapkan masyarakat selama ini.

Berikut gambaran umum kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa.

a. Visi dan misi

1). Visi

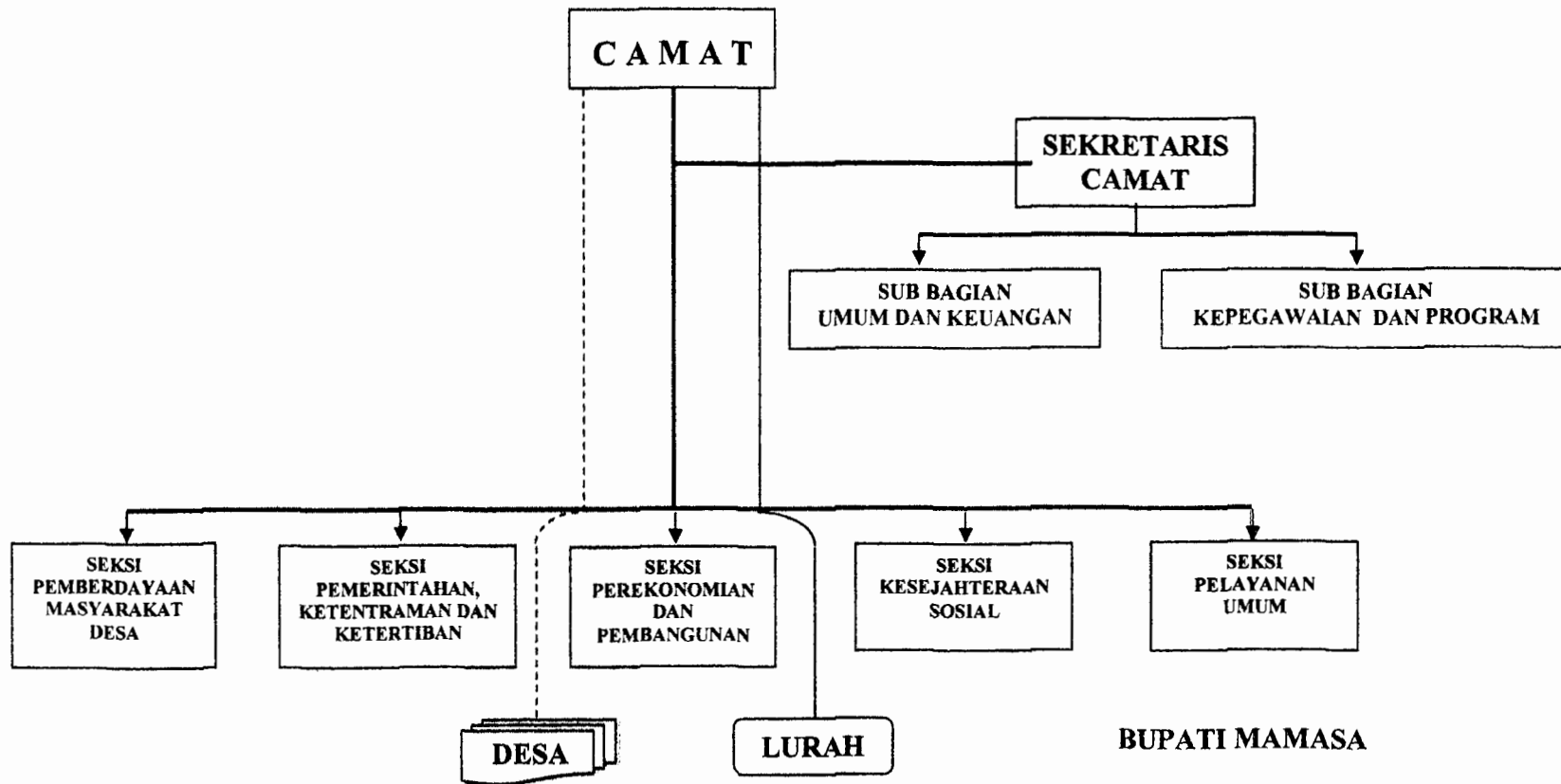
“Terwujudnya tata kelola pemerintahan kecamatan mamasa yang baik dalam suasana religius, berbudaya, aman, dan bersih”

2). Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, kecamatan Mamasa mempunyai misi sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik tingkat kecamatan dan kelurahan/pelayanan prima kepada masyarakat.
- b. Meningkatkan koordinasi dengan antar SKPD/instansi vertikal dan stakeholder terkait.
- c. Meningkatkan tata kelola keuangan yang efektif, bersih dan transparan.
- d. Meningkatkan sarana dan prasarana aparatur yang memadai.
- e. Meningkatkan kapasitas sumber daya dan disiplin aparatur.
- f. Meningkatkan peralatan dan perlengkapan kantor yang memadai.
- g. Memfasilitasi terwujudnya keamanan dan ketertiban umum.
- h. Memfasilitasi kesejahteraan sosial masyarakat.
- i. Memfasilitasi pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan desa serta kelurahan.

- j. Memfasilitasi perokonomian dan pembangunan masyarakat dalam wilayah kecamatan.
  - k. Memfasilitasi pemberdayaan organisasi/lembaga perempuan, pemuda, adat, keagamaan, dan organisasi masyarakat.
- b. Stuktur Organisasi dan Tugas Pokok Kecamatan Mamasa
- 1). Struktur organisasi



**BUPATI MAMASA**  
**H. RAMLAN BADAWI**

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Mamasa**

## 2). Tugas Pokok

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten Mamasa nomor 6 tahun 2016 tentang organisasi perangkat daerah kabupaten Mamasa (Lembaran daerah kabupaten Mamasa tahun 2016 nomor 161), maka dalam rangka pelaksanaan tugas dan kewenangan kecamatan, camat dibantu oleh perangkat kecamatan yang terdiri dari sekretariat, seksi-seksi dan kelompok kelompok jabatan fungsional tertentu yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris, seksi-seksi terdiri dari seksi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, seksi perekonomian dan pembangunan, seksi pemberdayaan masyarakat desa, seksi kesejahteraan sosial serta seksi pelayanan umum, kelompok jabatan fungsional tertentu dikoordinir oleh seorang tenaga fungsional tertentu senior.

Tugas-tugas dari masing-masing perangkat kecamatan lebih rinci diatur diatur dengan peraturan bupati Mamasa nomor 34 tahun 2016 tentang uraian tugas pokok, fungsi, rincian tugas dan struktur organisasi kecamatan dan kelurahan kabupaten Mamasa.

Uraian tugas sekretariat dan masing-masing seksi adalah sebagai berikut:

1. Sekretariat mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan kebijakan teknis dan pemberian dukungan atas penyelenggaraan bidang administrasi umum, kepegawaian, program dan pelaporan, serta keuangan.



- b. Pembinaan pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan sub bagian.
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas Sekretaris Kecamatan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pengelolaan ketatausahaan.
  - b. Pelaksanaan urusan kepegawaian kecamatan.
  - c. Pelaksanaan urusan keuangan.
  - d. Pelaksanaan urusan perlengkapan.
  - e. Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga.
  - f. Pelaksanaan koordinasi terhadap penyusunan perencanaan dan program kerja kecamatan.
  - g. Melakukan pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan tugas administrasi umum dan keuangan, kepegawaian, serta program dan laporan.
  - h. Menyiapkan bahan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) kecamatan.
2. Tugas kepala seksi pemberdayaan masyarakat dan desa sebagai berikut:
- a. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan dan kecamatan.
  - b. Melakukan pembinaan dan pengawasan dan evaluasi terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang

mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa di wilayah kerja kecamatan.

- c. Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan.
  - d. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan lembaga pemberdayaan masyarakat (LPM) kelurahan di wilayah kecamatan.
  - e. Mengumpulkan bahan fasilitasi pengembangan sumber daya manusia tenaga teknis pemberdayaan masyarakat kecamatan.
  - f. Melaksanakan penyiapan bahan penyelenggaraan kegiatan gerakan pemberdayaan dan kesejahteraan kelurahan (PKK).
  - g. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya.
  - h. Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.
  - i. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.
  - j. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
3. Tugas kepala seksi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum sebagai berikut:
- a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
  - b. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa dan/atau kelurahan, serta melakukan evaluasi

penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan.

- c. Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama.
- d. Menyelenggarakan fasilitasi pelaksanaan lomba/penilaian kelurahan.
- e. Menyelenggarakan kegiatan administrasi kependudukan.
- f. Melaksanakan pendataan dan inventarisasi aset daerah dan kekayaan daerah lainya yang ada di wilayah kecamatan.
- g. Menyusun rencana bagi pelaksanaan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia, kesatuan Polisi Pamong Praja, Perlindungan Masyarakat (LINMAS), pemuka Agama, dan tokoh masyarakat (tokoh adat) mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan.
- h. Mengumpulkan bahan dan menyusun rencana penegakan dan pelaksanaan peraturan daerah, peraturan bupati dan peraturan perundang-undangan lainnya serta peraturan adat setempat di wilayah kecamatan.
- i. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya.
- j. Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.
- k. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.

- l. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang di berikan oleh atasan.
4. Tugas kepala seksi perekonomian dan pembangunan sebagai berikut:
- a. Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan.
  - b. Mengumpulkan bahan bagi fasilitasi pengembangan perekonomian kecamatan.
  - c. Menyusun rencana bagi pelaksanaan pungutan atas pajak dan retribusi daerah di wilayah kecamatan.
  - d. Menyusun rencana pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, perkoperasian, dan usaha kecil menengah (UKM).
  - e. Melaksanakan pengawasan penyaluran dan pengembalian kredit dalam rangka menunjang keberhasilan program usaha perekonomian masyarakat.
  - f. Menyusun rencana bagi pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan.
  - g. Menyusun rencana fasilitasi pengembangan pembangunan kecamatan/kelurahan.
  - h. Mengumpulkan bahan bagi kegiatan koordinasi, pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan.
  - i. Menyusun rencana pelaksanaan pencegahan perusakan sumber daya Alam yang membahayakan lingkungan.

- k. Menyusun rencana pengkoordinasian pembangunan swadaya masyarakat.
  - l. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya.
  - m. Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.
  - n. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.
  - o. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
5. Tugas kepala seksi kesejahteraan sosial sebagai berikut:
- a. Menyelenggarakan fasilitasi kegiatan organisasi sosial/ kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM).
  - b. Melaksanakan pencegahan dan penanggulangan bencana alam di wilayah kecamatan.
  - c. Melaksanakan penanggulangan masalah sosial.
  - d. Mengumpulkan bahan dan data kegiatan program pendidikan masyarakat.
  - e. Melaksanakan pembinaan kesehatan masyarakat dan lingkungan.
  - f. Melaksanakan pembinaan kegiatan program generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan serta peranan wanita.
  - g. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
  - h. Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.

- i. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.
  - j. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang di berikan oleh atasan
6. Tugas seksi pelayanan umum sebagai berikut:
- a. Menyusun rencana kegiatan seksi pelayanan umum.
  - b. Menyusun rancangan kebijakan teknis bidang pelayanan umum.
  - c. Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan pelayanan umum.
  - d. Menyusun rencana operasional bidang pelayanan umum.
  - e. Menyusun rencana kinerja dan penetapan kinerja lingkup pelayanan umum.
  - f. Menyelenggarakan administrasi kependudukan lingkup kerjanya.
  - g. Menyelenggarakan pelayanan administrasi pertanahan.
  - h. Menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan.
  - i. Melaksanakan pelayanan masyarakat dibidang pembangunan dan pemberdayaan masarakat.
  - j. Menyelenggarakan koordinasi pemeliharaan prasana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kerjanya.
  - k. Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang pelayanan umum.
  - l. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan seksi pelayanan umum.
  - m. Melaksakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

## **2. Keadaan Pegawai**

Ketersediaan pegawai dan kualitas pegawai merupakan salah satu faktor terwujudnya keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan. Apabila jumlah pegawai tidak seimbang dengan volume kerja yang ada maka akan mempengaruhi penyelesaian kerja seperti keterlambatan dalam memberikan pelayanan. Dan jika jumlah pegawai lebih dari volume kerja maka akan menimbulkan pemborosan anggaran. Yang terpenting adalah kinerja dan kualitas kerja pegawai yaitu kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya yang menjadi ruang lingkupnya, sehingga dapat dinilai sejauh mana pegawai kantor camat Mamasa dapat menyelenggarakan pemerintahan.

### **a. Keadaan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian**

Pegawai kantor camat Mamasa terdiri dari pegawai yang berstatus pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai harian tidak tetap (PHTT). Pegawai negeri sipil (PNS) merupakan pegawai yang telah diangkat untuk menduduki jabatan tertentu serta mendapat gaji sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan pegawai harian tidak tetap merupakan pegawai yang bekerja pada suatu instansi yang kepangkatannya bersifat interen dan mendapat gaji dari pemerintah Daerah melalui APBD dan bukan dari anggaran negara.

Kantor camat Mamasa mempunyai jumlah pegawai yang berstatus PNS sebanyak 23 orang dan yang berstatus PHTT sebanyak 10 orang yang aktif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Status Pegawai Kantor Camat Mamasa**

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	23 orang	70 %
2.	PHTT	10 orang	30 %
<b>Jumlah</b>		<b>33 orang</b>	<b>100</b>

Sumber: Kantor Camat Mamasa, 2017

Berdasarkan tabel 4.1, menunjukkan bahwa dari 33 orang pegawai yang mendukung aktivitas pelayanan pada kantor camat Mamasa, sekitar 23 orang atau 70% adalah berstatus PNS, sementara sisanya 10 orang atau 30% adalah PHTT.

**b. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pendidikan merupakan faktor penting dalam membangun sumberdaya yang berkualitas, karena pendidikan akan mempengaruhi pola pikir dan cara bertindak seseorang dalam menghadapi suatu persoalan. Pendidikan merupakan suatu tolak ukur dalam menunjang peningkatan produktivitas kerja lingkup organisasi. Makin tinggi tingkat pendidikannya maka kemampuan berpikirnya serta dalam mengambil tindakan atau keputusan akan semakin lebih baik pula. Aspek pendidikan pegawai kantor camat Mamasa di peroleh data seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMP/Sederajat	4	12
2.	SLTA/Sederajat	16	49
3.	Diploma III	1	3
4.	Sarjana strata satu (S1)	11	33
5.	Sarjana strata dua (S2)	1	3
<b>Jumlah</b>		<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber: Kantor Camat Mamasa, 2017



Pada tabel 4.2., menunjukkan bahwa dari aspek pendidikan pegawai kantor camat Mamasa dapat dikatakan relatif memadai. Pendidikan SLTA terbagi 2 (dua) yaitu PNS dan pegawai honor/PHTT keseluruhan berjumlah 16 orang atau 49%, sarjana strata satu (S1) berjumlah 11 orang atau 33% , sarjana strata dua (S2) berjumlah 1 orang atau 3 %, sementara 4 orang atau 12 % adalah pegawai yang berpendidikan SMP/ sederajat dan 1 orang atau 3% berpendidikan diploma III.

c. Bentuk pelayanan

Bidang pelayanan umum pada kantor camat Mamasa dan pelayanan administrasi perijinan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah:

1. Pengantar pembuatan kartu keluarga.
2. Penerbitan surat izin usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).
3. Surat-surat lainnya seperti surat riset penelitian, surat rekomendasi dan surat keterangan lainnya.

Bagi masyarakat kecamatan Mamasa, pengurusan surat izin usaha mikro kecil dan menengah sangat penting karena dapat sebagai pengenal identitas usaha atau memperkuat bukti keberadaan wilayah domisili usaha dan sebagai kelengkapan administrasi dalam mendapatkan bantuan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 17 tahun 2013 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang usaha mikro kecil dan menengah dan perpres RI nomor 98 tahun 2014 tentang perizinan usaha mikro dan kecil dan peraturan menteri dalam negeri RI nomor 83 tahun 2014 tentang pedoman pemberian izin usaha mikro dan kecil dan

peraturan bupati Mamasa no. 17 tahun 2015 tentang pelimpahan wewenang bupati kepada kecamatan se-kabupaten Mamasa untuk menerbitkan izin bagi pelaku usaha mikro dan kecil. Kantor kecamatan Mamasa telah melaksanakannya dengan memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat yang membutuhkan.

Fenomena yang terjadi adalah pegawai sudah berusaha dengan sebaik-baiknya memposisikan dirinya sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan pelayanan tersebut namun ada kendala yang menjadi permasalahan dalam pelayanan adalah sarana dan prasarana yang belum lengkap seperti belum ada ruangan pelayanan yang baik, diperlukan laptop dan paling penting yaitu lemari pengarsipan dokumen juga belum cukup dan lengkap.

**Tabel 4.3**  
**Rekapitulasi Surat Ijin Usaha Mikro Kecil dan Menengah**  
**Januari-Maret 2017**

No	Bidang	Jenis Usaha	Jumlah berkas	Ket
1.	Perdagangan	Jual campuran	15	
		Rumah makan/kantin/warung	5	
		Aksesoris	1	
		Bahan bangunan	3	
		Jual pakaian jadi	2	
		Jual ikan	1	
		Jual pupuk	3	
2.	Jasa	Tv kabel	1	
3.	Perbengkelan	Bengkel motor	1	
4.	Peternakan	Ternak babi	5	
		Ternak kerbau	1	
5.	Hiburan	Kafe dan karaoke	1	
6.	Kesenian	Pembuatan alat music	1	
		Usaha jahit	1	
		Pengobatan tradisonal	1	
7.	Industri RT	Pengolahan tahu tempe	1	
Jumlah			43	

**Sumber:** Kantor Camat Mamasa Tahun 2017.

Dari tabel 4.3, dapat dilihat adanya antusias dan semangat dari masyarakat untuk mengurus surat ijin usaha mikro kecil dan menengah dalam memperkuat kelegalan usaha yang dimiliki.

### 3. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian adalah pegawai kantor kecamatan Mamasa berjumlah 24 orang. Gambaran umum meliputi data tentang pangkat/golongan, pendidikan, usia, jenis kelamin dan masa kerja.

Karakteristik responden berdasarkan pangkat dan golongan dapat dilihat pada tabel. 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat**

Kategori Pangkat	Jumlah Responden	Persentase (%)
Penata (Gol. III-a s/d III-d)	8	33,33
Pengatur (Gol. II-a s/d II-d)	3	12,50
Juru (Gol. I-a s/d I.d )	3	12,50
Tenaga PHIT	10	41,67
Jumlah	24	100

**Sumber:** Hasil olahan peneliti, 2017

Tabel 4.4., menunjukkan bahwa responden pangkat penata berjumlah 8 (delapan) orang atau 33,33%. Penata merupakan jenjang kepangkatan untuk pegawai negeri sipil golongan III-a sampai dengan golongan III-d, yang diurutkan dari penata muda, penata muda tk. I, penata dan penata tk. I. Untuk pegawai yang berada pada golongan III/penata bukan lagi sekedar pelaksana, melainkan sebagian besar sudah memiliki tanggungjawab atas hasil kerja, dengan kata lain sebagian besar pegawai pada tingkat penata kecuali penata muda (III-a) sudah mempunyai jabatan struktural.

Untuk pegawai dengan golongan II (pengatur) berjumlah 3 (tiga) orang atau 12,50%. Jika dilihat dari persyaratan golongannya maka pegawai yang

menempati golongan ini yaitu mereka dengan pendidikan formal SMA atau sederajat. Sebagian besar dari pegawai pada tingkatan pangkat ini berfungsi sebagai pelaksana operasional dari instansi. Untuk pegawai golongan I (juru) berjumlah 3(tiga) orang atau 12,50% dengan tingkat pendidikan SMP atau sederajat. Sedangkan untuk PHTT berjumlah 10 (sepuluh) orang atau 41,67%.

Karakteristik responden pada kantor kecamatan Mamasa berdasarkan tingkat pendidikan seperti pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1.	SMP/Sederajat	3	12,50
2.	SMA/Sederajat	12	50
3.	Diploma (D3)	1	4,17
4.	Sarjana (S1)	8	33,33
Jumlah		24	100

**Sumber:** Hasil olahan peneliti, 2017

Tabel 4.5., menunjukkan sebagian besar responden berpendidikan SMA/sederajat yaitu berjumlah 12 orang (50%), 8 (delapan) orang (33,33%) berpendidikan sarjana (S1), 3 (orang) orang (12,50%) berpendidikan SMP/sederajat dan 1 (satu) orang (4,17%) berpendidikan diploma sedangkan pendidikan S2 sebagai responden sumber wawancara. Dengan melihat karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan maka untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia perlu dilakukan melalui peningkatan kualifikasi ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	5	20,83
2.	Perempuan	19	79,17
	Total	24	100

**Sumber:** Hasil olahan peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.6., terlihat bahwa responden sebagian besar perempuan yaitu berjumlah 19 orang atau 79,17% sedangkan laki-laki sebanyak 5 orang atau 20,83%. Dengan melihat komposisi responden yang demikian, maka dapat ditemukan permasalahan pekerjaan yang berkaitan dengan perbedaan jenis kelamin seperti pelaksanaan pekerjaan teknis lapangan dan berkaitan dengan administrasi maupun pembinaan kepada masyarakat.

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Kategori Usia (Tahun)	Jumlah Orang	Persentase (%)
1.	31 – 40	9	37,5
2.	41 – 50	13	54,17
3.	Di atas 50	2	8,33
	Jumlah	24	100

**Sumber:** Hasil olahan peneliti, 2017

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan sebagian besar responden yakni 13 orang (54,17%) berada pada usia 41- 50 tahun, pada kategori usia 31 – 40 tahun sebanyak 9 orang (37,5%), dan kategori usia di atas 50 tahun sebanyak 2 orang (8,33%). Pada kondisi kelompok usia diatas 40 tahun merupakan kelompok yang produktifitas kerja yang baik selain ini kelompok ini juga memiliki kematangan fisik maupun psikis dan adanya keseriusan dalam pelaksanaan pekerjaan.

## **B. Hasil Penelitian**

## B. Hasil Penelitian

### 1. Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan Adminitrasi Perijinan pada Kantor Kecamatan Mamasa Kabupaten Mamasa

Pengukuran Kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernadin & Russell (1993) sebagaimana dikutip oleh Gomes dalam Intanghina (2008: 3) meliputi aspek-aspek sebagai berikut: (1) *Quantity of work* (Kuantitas Kerja), yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan, (2) *Quality of work* (Kualitas Kerja), yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya, (3) *Job knowledge* (Pengetahuan), yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya, (4) *Cooperation* (Kerjasama/Penyesuaian Diri, yaitu kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain sesama anggota organisasi, (5) *Dependability*, yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan menyelesaikan pekerjaan, (6) *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya, (7) *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

Menurut Suyuti (1999: 193), “secara sederhana kemampuan dan kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari: a) Tanggung jawab, b) Mutu dan hasil kerja, c) Disiplin kerja, d) Keahlian atau skill yang dimiliki seseorang”. Pada dasarnya setiap pegawai pemerintah dituntut harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan sesuai dengan tugas dan jabatannya. Melaksanakan setiap bidang kerja sesuai dengan tugas dan fungsinya secara struktural dalam organisasi yang kredibel menjadi salah satu tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan dengan amanah dan penuh tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang ada.

Peningkatan kinerja pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan kualitas pegawai perlu dikembangkan dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja pegawai. Kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi kerja pegawai atau organisasi. Keberhasilan pegawai secara individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran berupa peningkatan kualitas kerja harus dilakukan secara konsisten untuk dapat mengetahui dengan jelas perkembangan kualitas yang dimiliki pegawai kecamatan. Kualitas kerja berupa kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur kerja yang ada.

Persoalan tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa, didasarkan pada beberapa indikator sebagaimana terdapat dalam kerangka pikir penelitian yakni kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, penyesuaian diri, kedisiplinan kerja, dan pengetahuan.

a. Kuantitas pekerjaan

Kuantitas pekerjaan adalah jumlah kerja yang dikerjakan dalam periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan. Kuantitas pekerjaan mungkin terpengaruh jika pemerintah memberlakukan jam kerja pendek. Jika jam dikurangi maka produktivitas kerja atau pegawai harus meningkatkan untuk mempertahankan pelayanan secara maksimal dan menyelesaikan pekerjaan dengan memanfaatkan waktu yang ada. Pada kantor kecamatan Mamasa, pegawai

bekerja dalam 5 hari kerja sesuai aturan kerja kabupaten Mamasa dengan jam kerja 08.00 – 12.00 dan 13.00 – 16.00 WITA.

Adapun tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dari segi indikator kuantitas pekerjaan sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Rekap Nilai Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Kuesioner Terhadap Indikator Kuantitas Pekerjaan**

No	Kuantitas Pekerjaan				
	SS	S	CS	TS	STS
1	14	10	0	0	0
2	13	10	0	1	0
3	6	14	3	1	0
4	6	13	3	2	0

**Tabel 4.9**  
**Rekap Penilaian Interpretasi Responden Terhadap Kuantitas Pekerjaan**

No	Bobot/Nilai					Skor	Prosentase
	5	4	3	2	1		(%)
1	70	40	0	0	0	110	91.67
2	65	40	0	2	0	107	89.17
3	30	56	9	2	0	97	80.83
4	30	52	9	4	0	95	79.17
Total nilai prosentase							340.83
Nilai prosentase rata-rata							85.21
Kategori							Sangat Baik

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.9., tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa ditinjau dari segi kuantitas pekerjaan dalam melaksanakan tugas pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai rata-rata 85,21%. Mereka beranggapan bahwa masih ada pegawai yang bekerja tidak dengan sungguh-sungguh dan sering meninggalkan pekerjaannya. Ada juga yang masih memberikan pekerjaan yang diberikan kepadanya untuk dikerjakan



oleh pegawai lain, melalaikan tugas yang mengakibatkan pekerjaan menumpuk sehingga lambat dalam penyelesaian.

Petikan wawancara dengan bapak Asgas M. Paongan, S.STP selaku sekretaris camat mengatakan bahwa:

**“Pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang dilayani secara cepat dan tepat waktu, juga pada setiap kesempatan dilakukan rolling staf pegawai untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk bisa mengerjakan pekerjaan lainnya, saya memandang bahwa kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dalam menghasilkan pekerjaan sudah maksimal”. (Hasil wawancara, 24 maret 2017)**

Dan juga petikan wawancara dengan ibu Andi Bumiputeri, S.Sos selaku kasubag umum dan keuangan mengatakan bahwa:

**“Pegawai sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan tupoksi dan beban tugas serta menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan aturan jam kerja dan menghasilkan pekerjaan yang maksimal sesuai permohonan masyarakat yang masuk serta memudahkan masyarakat dalam pengurusan sehingga jumlah pelayanan yang ditargetkan dapat tercapai”. (Hasil wawancara, 20 maret 2017)**

Dengan demikian kinerja pegawai merupakan suatu pencapaian atas pelaksanaan pekerjaan tertentu yang pada akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan dari kuantitasnya. Pegawai pada kantor kecamatan Mamasa telah melakukan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan dalam mencapai kuantitas pekerjaan secara maksimal sesuai dengan apa yang ditargetkan.

#### b. Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan dilihat dari prestasi kerja pegawai yang menyangkut dengan kecepatan pelayanan, keramahan pegawai, kecepatan dalam menanggapi keluhan masyarakat, keamanan surat-surat serta kenyamanan dan

kerapian ruang kantor, pengalaman, keterampilan, kecakapan serta kesungguhan kerja pegawai.

Seorang pegawai dapat dinilai memiliki kinerja yang baik apabila dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepadanya sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Pada dasarnya ada keinginan pimpinan agar setiap pegawainya memiliki kualitas kerja yang baik. Semakin tinggi kualitas kerja pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan maka akan baik pula kinerja pegawai tersebut.

Adapun tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dari segi indikator kualitas pekerjaan sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Rekap Nilai Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Kuesioner Terhadap Indikator Kualitas Pekerjaan**

No	Kualitas Pekerjaan				
	SS	S	CS	TS	STS
1	16	8	0	0	0
2	12	10	0	2	0
3	14	8	1	1	0
4	15	8	0	1	0
5	15	8	0	1	0
6	17	7	0	0	0
7	15	9	0	0	0
8	14	7	2	1	0
9	12	10	2	0	0
10	16	7	1	0	0
11	13	11	0	0	0
12	9	12	2	1	0
13	11	11	1	1	0
14	7	15	1	1	0
15	14	10	0	0	0
16	14	9	1	0	0

**Tabel 4.11**  
**Rekap Penilaian Interpretasi Responden Terhadap Kualitas Pekerjaan**

No	Bobot/Nilai					Skor	Prosentase
	5	4	3	2	1		(%)
1	80	32	0	0	0	112	93.33
2	60	40	0	4	0	104	86.67
3	70	32	3	2	0	107	89.17
4	75	32	0	2	0	109	90.83
5	75	32	0	2	0	109	90.83
6	85	28	0	0	0	113	94.17
7	75	36	0	0	0	111	92.50
8	70	28	6	2	0	106	88.33
9	60	40	6	0	0	106	88.33
10	80	28	3	0	0	111	92.50
11	65	44	0	0	0	109	90.83
12	45	48	6	2	0	101	84.17
13	55	44	3	2	0	104	86.67
14	35	60	3	2	0	100	83.33
15	70	40	0	0	0	110	91.67
16	70	36	3	0	0	109	90.83
<b>Total nilai prosentase</b>							<b>1,434.17</b>
<b>Nilai prosentase rata-rata</b>							<b>89.64</b>
<b>Kategori</b>							<b>Sangat Baik</b>

**Sumber:** Hasil olahan peneliti, 2017

Dari tabel 4.11., tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dari segi indikator kualitas pekerjaan dikategorikan sangat baik dengan nilai rata-rata 89,64%. Hanya terkadang ada juga yang lamban dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga menghambat kinerjanya.

Petikan wawancara dengan bapak Kain L. Sembe, MM selaku camat Mamasa mengatakan bahwa:

**“Kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan telah dilaksanakan dengan baik, pegawai dituntut untuk mandiri dan kreasi dalam tugas sesuai tanggung jawabnya yang penting tidak keluar dari koridor/aturan yang berlaku, disiplin dalam menerima masyarakat, keramahan dalam melayani terutama**

**dibagian *front office* yaitu sengaja prioritas ditempatkan pegawai perempuan karena lebih lembut, pegawai bekerja sesuai standard dan prosedur yang benar sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat pada waktunya". (Hasil wawancara, 16 Maret 2017)**

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing sehingga pekerjaan pelayanan dapat diselesaikan tepat pada waktunya dan sesuai standard dan prosedur yang berlaku.

c. Kedisiplinan kerja

Disiplin kerja sangatlah penting dalam pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaannya baik secara perorangan maupun secara kelompok. Disiplin pula dapat bermanfaat untuk mendidik pegawai dalam mematuhi peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang telah ditetapkan untuk menghasilkan kinerja yang baik.

Disiplin kerja dapat pula dilihat dari kepatutan pegawai terhadap system kerja yang berlaku pada organisasi. Disiplin kerja yang baik dapat mencerminkan rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, ini akan meningkatkan semangat kerja dan mendukung terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat.

Setiap pegawai harus memiliki tingkat kedisiplinan kerja yang tinggi sehingga diharapkan selalu hadir setiap hari kerja untuk menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan, disisi lain harus selalu hadir dalam memberikan pelayanan bagi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Adapun tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dari segi indikator kedisiplinan kerja sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Rekap Nilai Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Kuesioner Terhadap**  
**Indikator Kedisiplinan kerja**

No	Kedisiplinan				
	SS	S	CS	TS	STS
1	4	9	3	8	0
2	13	10	1	0	0
3	12	11	1	0	0
4	12	9	2	1	0
5	4	16	3	1	0

**Tabel 4.13**  
**Rekap Penilaian Interpretasi Responden Terhadap Kedisiplinan Kerja**

No	Bobot/Nilai					Skor	Prosentase (%)
	5	4	3	2	1		
1	20	36	9	16	0	81	67.5
2	65	40	3	0	0	108	90
3	60	44	3	0	0	107	89.17
4	60	36	6	2	0	104	86.67
5	20	64	9	2	0	95	79.17
Total nilai prosentase							412.50
Nilai prosentase rata-rata							82.50
Kategori							Sangat Baik

**Sumber:** Hasil olahan peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.13., tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dari segi indikator kedisiplinan kerja dalam melaksanakan tugas dikategorikan sangat baik dengan nilai rata-rata 82,50%, namun masih ada pegawai yang melakukan pekerjaan pelayanan tidak maksimal dan tidak bekerja sesuai waktu yang ditetapkan.

Petikan wawancara dengan bapak Ariantho, ST selaku kasi kesejahteraan sosial mengatakan bahwa:

**“Dalam hal kedisiplinan kerja pegawai senantiasa bekerja sesuai waktu kerja dan menyelesaikan pekerjaan pelayanan dengan tepat waktu, boleh dikatakan kedisiplinan nilai 90% karena ada saja pegawai yang tidak hadir karena alasan sakit, ijin karena ada urusan pribadi dan lain-lain, tetapi itu tidak mempengaruhi**

**kinerja pegawai lainnya. Dan jikalau ada yang tidak hadir dihibau dapat memberikan informasi atau keterangan ketidakhadiran di kantor". (Hasil wawancara, 16 Maret 2017)**

Demikian disiplin kerja yang diterapkan pada kantor kecamatan Mamasa sudah berjalan sebagaimana mestinya, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan dapat terselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

d. Penyesuain diri

Penyesuaian diri dalam lingkungan kerja adalah suatu cara individu dalam bereaksi dan bertindak terhadap tuntutan atau situasi dari dalam maupun dari luar agar lebih sesuai dengan dirinya dan lingkungan kerja. Penyesuaian diri relatif karena tidak ada orang yang dapat menyesuaikan diri dengan sempurna.

Bekerja dalam suatu ruangan atau tempat kerja yang tidak menyenangkan akan menurunkan semangat untuk bekerja, oleh karena itu kantor kecamatan Mamasa harus membuat kondisi kerja yang nyaman dan menyenangkan sehingga kebutuhan-kebutuhan fisik terpenuhi dan menimbulkan kepuasan kerja.

Setiap pegawai harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan konsisten dan tetap menjaga hubungan fungsional dengan atasan, sesama pegawai dan masyarakat sehingga tercipta kinerja yang baik dan memuaskan.

Adapun tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dari segi indikator penyesuain diri sebagai berikut:

**Tabel 4.14.**  
**Rekap Nilai Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Kuesioner Terhadap Indikator Penyesuaian Diri**

No	Penyesuain Diri				
	SS	S	CS	TS	STS
1	17	7	0	0	0
2	14	10	0	0	0
3	8	15	1	0	0
4	11	10	2	1	0
5	18	5	1	0	0

**Tabel 4.15.**  
**Rekap Penilaian Interpretasi Responden Terhadap Penyesuaian Diri**

No	Bobot/Nilai					Skor	Prosentase (%)
	5	4	3	2	1		
1	85	28	0	0	0	113	94.17
2	70	40	0	0	0	110	91.67
3	40	60	3	0	0	103	85.83
4	55	40	6	2	0	103	85.83
5	90	20	3	0	0	113	94.17
Total nilai prosentase							451.67
Nilai prosentase rata-rata							90.33
Kategori							Sangat Baik

**Sumber:** Hasil olahan peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.15., tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dari segi indikator penyesuain diri dalam melaksanakan tugas dikategorikan sangat baik dengan nilai rata-rata 90,33%, namun masih ada pegawai yang tidak berorientasi dan tidak bertanggungjawab secara maksimal dalam melakukan pelayanan sehingga hasil tidak maksimal serta tidak menjaga minat dan hubungan baik dengan lingkungan kerjanya.

Petikan wawancara dengan bapak Ronius, S.Sos selaku kasi pemberdayaan masyarakat desa mengatakan bahwa:

**“Dalam hal penyesuain diri setiap pegawai telah melakukan pekerjaannya dengan tanggung jawab sesuai tupoksi masing-masing dan apabila ada masalah atau keluhan yang ditemui dalam bekerja maka selalu koordinasi dengan atasan dan teman kerja untuk**

**mendapatkan solusinya. Komitmen kerja pegawai terhadap pekerjaannya sudah sesuai standard operasional yang ada". (Hasil wawancara, 24 Maret 2017)**

Kinerja Pegawai pada kantor kecamatan Mamasa tentang penyesuain diri telah berjalan dengan sangat baik dimana setiap pegawai berusaha untuk tetap menjaga hubungan kerja secara fungsional baik kepada atasan dengan maupun dengan sesama pegawai terutama koordinasi tentang permasalahan yang ditemui dalam pekerjaan pelayanan kepada masyarakat sehingga pekerjaan dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

e. Pengetahuan

Pengetahuan adalah salah satu komponen yang harus dimiliki oleh setiap orang terutama dalam dunia kerja. Pengetahuan sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang dalam melakukan pekerjaan. Seorang pegawai dengan pengetahuan dan kemampuan yang baik, akan selalu mengerjakan pekerjaan yang diberikan dengan cepat dan tepat. Namun tidak dapat disangkal bahwa pengetahuan tidaklah cukup bagi seseorang dalam dunia kerja tetapi harus disertai dengan keterampilan dengan kejujuran, komitmen dan tanggungjawab. Pegawai yang belum memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup perlu ditindaklanjuti dengan kegiatan bimbingan, pelatihan dan pengembangan serta selalu berusaha untuk menunjukkan sikap dan panutan dalam bekerja.

Adapun tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dari segi indikator pengetahuan sebagai berikut:



**Tabel 4.16.**  
**Rekap Nilai Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Kuesioner Terhadap Indikator Pengetahuan**

No	Pengetahuan				
	SS	S	CS	TS	STS
1	11	10	3	0	0
2	6	10	1	6	1
3	6	11	3	4	0
4	8	12	3	1	0

**Tabel 4.17.**  
**Rekap Penilaian Interpretasi Responden Terhadap Pengetahuan**

No	Bobot/Nilai					Skor	Prosentase
	5	4	3	2	1		(%)
1	55	40	9	0	0	104	86.67
2	30	40	3	12	1	86	71.67
3	30	44	9	8	0	91	75.83
4	40	48	9	2	0	99	82.50
Total nilai prosentase							316.67
Nilai prosentase rata-rata							79.17
Kategori							Baik

**Sumber:** Hasil olahan peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.17, tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dari segi indikator pengetahuan dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 79,17%, karena masih ada pegawai yang belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang pekerjaan yang diberikan sehingga hasil pelayanan tidak maksimal dan tidak mampu menghargai waktu kerja yang telah ditetapkan.

Petikan wawancara dengan bapak Muhamad Arsad, S.E., selaku kasi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum mengatakan bahwa:

**“Dalam hal SDM pada kantor kecamatan Mamasa masih perlu dikembangkan pengetahuan dan keterampilannya dengan pelatihan-pelatihan sesuai bidang kerja masing-masing pegawai terutama dalam seksi pelayanan umum yang mana staf/pegawai belum terlalu memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam hal pengarsipan dokumen secara baik dan benar, arsip belum tertata**

**dengan baik, penguasaan IT belum terlalu maksimal. Dalam hal pelayanan administrasi dan pengagendaan surat-surat sudah bagus. Kejujuran dan komitmen kerja sudah bagus baik kehadiran masuk dan pulang kantor, sehingga pekerjaan maupun tugas-tugas yang di bebankan atau yang diberikan dapat diselesaikan tepat pada waktunya”. (Hasil wawancara, 20 Maret 2017)**

Pengetahuan terhadap pekerjaan, keteguhan dalam pekerjaan dan kehadiran pegawai pada kantor kecamatan Mamasa sudah baik hanya saja masih ada pegawai yang terlihat datang diluar dari ketentuan jam kerja yang sudah ditentukan, hal ini akan berdampak pada efisiensi kinerja dari kecamatan itu sendiri.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Perijinan**

Baik organisasi pemerintah maupun swasta, faktor kualitas pelayanan sangat ditekankan dalam melakukan pelayanan produk maupun proses penyelenggaraan atau pendistribusian layanan kepada masyarakat sehingga hasil layanan dapat dicapai dengan optimal sesuai standar yang ditentukan dari organisasi itu sendiri.

Kantor kecamatan Mamasa memiliki pelayanan sebagai berikut:

- a. Perijinan salah satunya ijin usaha mikro kecil dan menengah
- b. Rekomendasi/keterangan/nonperijinan salah satunya keterangan jual beli akta tanah bersertifikat
- c. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Era reformasi mengarahkan pegawai pemerintah untuk mengutamakan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu untuk mencapai pelayanan yang baik dan prima diperlukan adanya keseragaman dalam memberikan pelayanan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai. Adapun indikator

lain dari penelitian ini yaitu prosedur, waktu, biaya, sarana dan prasarana, dan kompetensi dalam pelayanan.

a. **Prosedur Pelayanan**

Pegawai pemerintah salah satunya mempunyai fungsi sebagai pelayan masyarakat harus mampu meningkatkan kinerja terhadap tugas dan tanggungjawabnya dengan berlandaskan pada faktor-faktor penunjang terhadap peningkatan kinerja tersebut.

Dalam pelayanan yang perlu diperhatikan adalah prosedur pelayanan, bagaimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan tahapan-tahapan pelayanan yang ada. Pegawai yang memberikan pelayanan pada kantor kecamatan Mamasa harus mampu untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat tanpa harus mempersulit dalam pemberian pelayanan tersebut, serta cenderung lebih menyederhanakan alur pelayanan termasuk pelayanan pengaduan.

Prosedur pelayanan yang dilakukan pada setiap organisasi atau instansi sering tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pimpinan, mengakibatkan pegawai dalam memberikan pelayanan tersebut dinilai lamban dalam memberikan pelayanan.

Adapun prosedur pelayanan yang ada pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa seperti prosedur pembuatan surat izin usaha mikro kecil dan menengah, dan surat non perizinan dan surat keterangan lainnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.18**  
**Prosedur Pelayanan Administrasi Perijinan**

No	Jenis Pelayanan	Prosedur Pelayanan
1.	Pelayanan Administrasi Surat Ijin Usaha Mikro Kecil dan Menengah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemohon meminta surat pengantar dari RT/RW dan Kelurahan/Desa setempat</li> <li>Pemohon membawa dokumen administrasi surat ijin usaha mikro kecil dan menengah ke kantor kecamatan Mamasa</li> <li>Petugas pelayanan mengecek berkas administrasi persyaratan perijinan sesuai perundang-undangan.</li> <li>Bila berkas administrasi perijinan lengkap dan benar, langsung diproses dan bila kurang lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li> <li>Petugas membawa berkas dan meminta persetujuan kasi ekonomi dan pembangunan, kemudian diteruskan ke seksi pelayanan umum untuk menerbitkan surat ijin.</li> <li>Petugas mengajukan ke camat untuk menandatangani surat ijin usaha tersebut</li> <li>Petugas melakukan register dan agenda surat ijin tersebut sekaligus mengarsipkan dan petugas menyerahkan surat ijin asli kepada pemohon</li> <li>Pemohon menerima surat ijin usaha.</li> <li>Selesai</li> </ul>
2.	Pelayanan administrasi surat non perijinan dan surat keterangan lainnya/rekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mendaftarkan ke petugas pelayanan kecamatan sesuai kebutuhan surat.</li> <li>Petugas mengecek kelengkapan berkas pemohon</li> <li>Bila berkas lengkap dan benar, langsung diproses dan bila kurang lengkap di kembalikan kepada pemohon untuk di lengkapi</li> <li>Petugas meminta paraf ke kasi yang terkait dan dilanjutkan ke seksi pelayanan umum untuk menerbitkan surat sesuai kebutuhan masyarakat</li> <li>Petugas mengajukan tanda tangan surat pengantar ke camat dan camat menyerahkan ke petugas</li> <li>Petugas meregister surat tersebut</li> <li>Petugas menyerahkan ke pemohon</li> <li>Selesai</li> </ul>

Sumber: Kantor Camat Mamasa, 2017

Petikan wawancara dengan bapak Kain L. Sembe, MM selaku camat

Mamasa mengatakan bahwa:

**“Prosedur pelayanan belum dibakukan dalam surat secara lisan, putusan hanya secara lisan sesuai hasil rapat, belum dirampungkan karena adanya keterlambatan pelantikan/penempatan personil pejabat struktural terutama pemberlakuan**

**kelembagaan di kecamatan adanya penambahan satu seksi yakni seksi pelayanan umum. Dulu prosedur pelayanan model lama, yang mana pelayanan masih dilakukan masing-masing seksi tetapi sekarang karena ada kelembagaan baru yaitu seksi pelayanan umum maka semua pelayanan dipusatkan pada seksi pelayanan umum sehingga pelayanan terkontrol dengan baik". (Hasil wawancara, 16 Maret 2017)**

Berdasarkan peraturan bupati Mamasa nomor 17 tahun 2015 tentang pelimpahan wewenang bupati Mamasa ke camat se-kabupaten Mamasa untuk menerbitkan surat ijin usaha bagi pelaku usaha mikro kecil dan menengah, menjadi alasan kantor kecamatan melaksanakan tugas tersebut dengan terus menginformasikan dan mensosialisasikan supaya masyarakat dapat memiliki ijin usaha secara legal demi meningkatkan kesejahteraannya.

Petikan wawancara dengan bapak Asgas M. Paongan, S.STP selaku sekcam Mamasa mengatakan bahwa:

**"Prosedur pelayanan pada kantor camat Mamasa sudah sesuai meknisme kerja yang berlaku dilihat dari tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai misalnya pelayanan perijinan usaha mikro kecil dan menengah, pegawai dibagian pelayanan umum selalu disarankan untuk meneliti baik-baik berkas permohonan dari masyarakat dan sekaligus segera mengambil tindakan secara bertanggungjawab jikalau masih ada keluhan atau masalah yang dihadapi masyarkat sehingga sehingga masyarakat lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dan juga jikalau bapak camat lagi melaksanakan tugas luar maka bapak camat selalu menandatangani blangko kosong surat ijin dan memberikan wewenang tanggungjawab kepada seksi pelayanan tentang kelengkapan berkas pemohon serta ditekankan kepada pegawai untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi". (Hasil wawancara, 24 Maret 2017)**

Dari wawancara tersebut, menunjukkan bahwa pegawai pada kantor kecamatan Mamasa dalam memberikan pelayanan selalu mengutamakan pelayanan secara maksimal dan bertanggungjawab sesuai prosedur dan

mekanisme pelayanan kerja sehingga memudahkan pelayanan bagi masyarakat.

b. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu pelayanan merupakan hal terpenting dalam mengukur pelayanan itu sendiri. Semakin singkat waktu pelayanan, maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pegawai yang memberikan pelayanan dan yang terpenting kepada masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

Salah satu pegangan pegawai kantor camat Mamasa mengenai waktu pelayanan adalah surat keputusan Menpan nomor 81 tahun 1993 tentang ketepatan waktu, berarti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian, setiap organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan harus memperhatikan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

Ketepatan waktu pelayanan yang dimaksud adalah ketepatan menyelesaikan pekerjaan yang dikerjakan paling lama tiga hari dan maksimal satu hari jika persyaratan administrasi dan kelengkapan lainnya dinyatakan lengkap. Berdasarkan ketentuan yang ditetapkan dengan batasan waktu minimal dalam penyelesaian pelayanan adalah satu hari, sedangkan batasan waktu maksimal penyelesaian pelayanan adalah tiga hari, dengan waktu pelayanan yang mengikuti jam kerja.

Petikan wawancara dengan ibu Andi Bumiputri, S.Sos selaku kasubag umum dan keuangan mengatakan bahwa:

**“Pelayanan kepada masyarakat paling 1 jam itu tergantung dari berkas kelengkapan administrasi dan kelengkapan lainnya yang mereka siapkan. Kalo berkas lengkap maka langsung diproses tetapi jikalau tidak lengkap sesuai persyaratan yang ada maka**

**dikembalikan ke pemohon untuk diperbaiki, serta juga tergantung kreatifitas tenaga pengetikan pada administrasi umum. Melakukan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai kebutuhannya serta tidak diskriminasi". (Hasil wawancara, 16 Maret 2017)**

Petikan wawancara dengan ibu Diana, staf bagian umum dan keuangan mengatakan bahwa:

**"Terkadang ada pula masyarakat yang menitip berkasnya ke pegawai dengan ketentuan berkas sudah lengkap sehingga masyarakat tidak perlu lagi ke kantor apalagi kalau mereka sibuk dan mereka sangat membutuhkan surat ijin usaha, ini juga dilakukan demi mendekati diri ke masyarakat". (Hasil wawancara, 16 Maret 2017)**

Demikian pula wawancara dengan bapak Wawan, 32 tahun, wiraswasta mengatakan bahwa:

**"Selama saya mengurus pelayanan paling lama 1 jam tidak lewat dari satu hari kecuali Camat tidak berada ditempat lagi TL dan juga kadang berkas yang dibawa masih kurang sehingga harus dilengkapi terlebih dahulu sebelum diproses, pelayanan cepat dan tepat. Kreatifitas pegawai mantap bagus dan tegas, bila ada keluhan maka pegawai segera bertindak dan memberikan saran. Hasil pelayanan efektif dan memuaskan". (Hasil wawancara, 24 Maret 2017)**

Pelayanan administrasi perijinan UMKM pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa selalu berorientasi pada pelayanan prima dengan mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu sesuai aturan yang telah ditentukan.

#### c. Biaya Pelayanan

Dalam pengurusan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah biaya pelayanan yang harus dikeluarkan, ini merupakan salah satu persoalan yang mendapat sorotan dari masyarakat, dimana fakta kadang terjadi pembayaran

atas pelayanan yang diberikan di luar dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

Biaya pelayanan telah menjadi perhatian pemerintah, untuk itu pemerintah telah memberikan batasan dalam penyelenggaraan pelayanan salah satunya adalah masalah penggunaan biaya dalam pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan aturan yang ada secara wajar.

Petikan wawancara dengan bapak Muhammad Arsyad, SE selaku kasi pemerintahan dan ketentraman dan ketertiban umum mengatakan bahwa:

**“Keterbukaan dalam hal biasa pelayanan sudah sangat transparan dimana telah dipasang di papan pengumuman informasi tentang semua biaya semua pelayanan gratis dan otomatis masyarakat sudah bisa tahu dan jikalau ada masyarakat mengetahui hal tersebut maka langsung dijelaskan oleh pegawai bahwa tidak dipungut biaya. Semua pelayanan gratis ini atas inisiatif pak camat karena tidak ada dasar hukum untuk menarik pungutan atas jasa pelayanan kantor kecamatan Mamasa kecuali PPAT yang memiliki aturan tersendiri tentang biaya pelayanannya”. (Hasil wawancara, 16 Maret 2017)**

Demikian petikan wawancara dengan bapak Junaidi, 33 tahun, wiraswasta mengatakan bahwa:

**“Saya mengurus surat ijin usaha mikro kecil dan menengah tidak pembayaran biaya administrasi pelayanan alias gratis, ini diketahui dari sosialisasi pegawai dan juga melalui informasi yang ditempel di luar tetapi terkadang masih ada juga masyarakat belum tahu dan bertanya maka pegawai menjawab tidak ada pungutan”. (Hasil wawancara, 22 Maret 2017)**

Biaya pelayanan administrasi pada kantor kecamatan Mamasa adalah secara gratis berdasarkan himbauan dan arahan dari pemerintah pusat untuk bebas pungutan liar semua bentuk pelayanan kecuali pelayanan jual beli tanah yang bersertifikat disesuaikan dengan biaya yang telah ditentukan.



#### d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan hal terpenting dalam melaksanakan pekerjaan dan pelayanan, karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai maka sistem pelayanan akan mengalami kelumpuhan. Kantor kecamatan Mamasa merupakan pusat pelayanan kepada masyarakat karena merupakan ibukota kabupaten, untuk itu dibutuhkan fasilitas yang memadai guna terlaksananya pelayanan yang baik dan maksimal.

Fasilitas yang terbatas namun sangat penting penggunaannya adalah komputer, kantor kecamatan Mamasa hanya memiliki tiga unit komputer yang lama dimana satu diantaranya digunakan pada bagian pelayanan, hal ini tidak sebanding dengan beban kerja yang harus diselesaikan oleh pegawai, minimnya fasilitas tersebut akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Keadaan sarana kantor kecamatan Mamasa dapat dikatakan relatif kurang jika di banding dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Petikan wawancara dengan bapak Kain L. Sembe, MM selaku Camat Mamasa mengatakan bahwa:

**“Dalam melakukan pelayanan dan pekerjaan masih banyak kendala yang dihadapi diantaranya kantor belum memadai terutama ruangan pelayanan yang sempit karena ada penambahan kelembagaan yaitu seksi pelayanan umum. Sarana/peralatan kerja; komputer relatif kurang karena baru ada 2 komputer dan sudah lama, laptop keterbatasan dana sehingga mempengaruhi kinerja sehingga kegiatan seperti diklat kurang dikuti, kurang personil dan juga PLN menjadi hambatan jika padam tetapi dapat diantisipasi dengan adanya genset hanya dana operasional seperti BBM dll sangat minim”. (Hasil wawancara, 16 Maret 2017)**

Wawancara dengan bapak Ronius, S.Sos selaku kepala seksi pemberdayaan masyarakat desa mengatakan bahwa:

**“Komitmen kerja pegawai baik meskipun fasilitas kantor belum terlalu memadai terutama ruangan seksi pelayanan yang kurang serta dan komputer masih kurang juga”. (Hasil wawancara, 24 Maret 2017)**

Tabel 4.19, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki kantor kecamatan Mamasa dalam keadaan baik, dan terlihat perlengkapan yang ada pada kantor camat Mamasa kabupaten Mamasa masih kurang.

**Tabel 4.19**  
**Keadaan Sarana Kantor Camat Mamasa**

NO	SARANA KANTOR	JUMLAH	KONDISI BARANG
1.	Komputer	3 Set	Baik
2.	Mesin Ketik	1 Unit	Baik
3.	Printer	3 buah	Baik
4.	Lemari Arsip	2 Buah	Baik
5.	Meja Penunjang/Biro/kerja	17 Buah	Baik
6.	Kursi Plastik	39 Buah	Baik
7.	Kursi Kayu/Rotan	10 buah	Baik
8.	Kursi lipat	12 buah	Baik
9.	Kursi kerja/rapat	53 buah	Baik
10.	Rak besi/kayu	4 buah	Baik
11.	Papan White Board	7 Buah	Baik
12.	Lemari besi/kayu	5 Buah	Baik
13.	Motor Dinas	3 Unit	Baik
14.	Mobil Dinas	1 Unit	Baik
15.	Genset	1 buah	Baik
16.	Papan Struktur	5 Buah	Baik
17.	Kursi Tamu	1 Set	Baik

**Sumber:** Kantor Camat Mamasa, 2017

Dengan demikian faktor sarana dan prasarana sangat mempengaruhi dalam pemberian penyelesaian pelayanan administrasi perijinan, sebab prasarana yang memadai tentunya akan lebih mempermudah proses pelayanan dan penyelesaian pekerjaan.

e. Kompetensi

Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan seorang pegawai dalam menghadapi situasi dan keadaan dalam menyelesaikan pekerjaan

dan pelayanan. Kompetensi seorang pegawai dapat dilihat dari tingkat kreatifitas yang dimilikinya serta inovasi-inovasi yang diciptakan dan kemampuannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan serta dalam memberikan pelayanan. Kompetensi merupakan hal dinamis dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan, sehingga pegawai dituntut harus memiliki karakteristik individu dan kreatifitas yang merupakan gabungan dari pengetahuan, keterampilan dan sikap dasar lainnya.

Kompetensi merupakan salah satu kriteria yang dapat membedakan pegawai yang memiliki kinerja yang unggul dan kompeten bukan sekedar aspek yang menjadi prasyarat suatu jabatan, tetapi merupakan aspek yang menentukan optimalisasi keberhasilan kinerja. Dalam meningkatkan pelayanan dengan kinerja yang baik, dibutuhkan pegawai dengan kompetensi pendidikan yang memadai untuk memperluas wawasannya.

Kantor kecamatan Mamasa memiliki pegawai dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda dan memiliki tingkat emosional yang berbeda pula. Pegawai yang memiliki tingkat pendidikan sarjana akan menduduki suatu jabatan struktural dalam lingkup kantor kecamatan sesuai dengan gelar yang dimilikinya. Gelar pendidikan master manajemen (MM) menduduki posisi sebagai camat Mamasa, sarjana ekonomi (SE) menduduki posisi di bidang pemerintahan & ketertiban umum, sarjana sosial (S.Sos) menduduki posisi bidang pelayanan umum, pemberdayaan masyarakat desa, bagian umum dan keuangan serta bagian kepegawaian & program, tingkat pendidikan sarjana sekolah tinggi pemerintahan (S.STP) menduduki posisi

sekretaris Camat, sarjana ilmu pemerintahan di posisi bendahara dan staf kesejahteraan sosial dan pegawai yang hanya memiliki pendidikan formal atau SMP/SLTA menempati posisi staf kecamatan.

Dalam suatu organisasi tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada pegawai yang menduduki jabatan tidak sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimilikinya, akan tetapi pegawai tersebut memiliki pengalaman di bidang itu dan dia mendapat kepercayaan membidangi bidang tersebut dan satu yang tidak bisa di hilangkan dalam lingkup organisasi yaitu kedekatan emosional antara atasan dan bawahan yang menyebabkan penempatan posisi yang sering tidak sesuai dengan bidang dan tingkat pendidikan yang dimilikinya.

Tingkat pendidikan serta penempatan posisi/kerja pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.20**  
**Tingkat Pendidikan dan Penempatan Kerja**

No	Tingkat Pendidikan	Penempatan Kerja
1.	Gelar Pendidikan Sarjana (Dra), (SE), (ST), (S.Sos), (S.IP), (S.STP), (M.M)	Camat Mamasa Sekretaris Camat (sekcama) Kasi Kesejahteraan Sosila Kasi Perekonomian dan Pembangunan Kasi Pemerintahan & Trantib Kasi Pelayanan Umum Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa Jabatan Fungsional Kasubag Kepegawaian dan Program Kasubag Umum dan Keuangan
2.	Tingkat Pendidikan Diploma / SLTA sederajat/SMP sederajat	Staf Kecamatan

Sumber: Kantor Camat Mamasa, 2017

Pegawai kantor kecamatan Mamasa telah memiliki pelayanan sesuai dengan standar kompetensi, karena pegawai sudah dibekali dengan

pelatihan dasar, serta rata-rata memiliki pengetahuan dan skill masing-masing sesuai dengan tupoksinya.

Petikan wawancara dengan bapak Asgas, selaku sekretaris camat Mamasa mengatakan bahwa:

**“Setiap pegawai harus memiliki latar belakang pendidikan dan keterampilan yang memadai sebagai pendukung dalam melaksanakan pekerjaan tetapi terkadang penempatan pegawai masih belum sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka sehingga pegawai didorong untuk lebih kreatif dalam melakukan tugas pelayanan kepada masyarakat misalnya dalam hal penguasaan IT sehingga hasil pekerjaan dapat sesuai dengan standard kompetensi yang ditentukan”.** (Hasil wawancara, 24 Maret 2017)

Wawancara dengan ibu Seniwati selaku kepala seksi perekonomian dan pembangunan mengatakan bahwa:

**“Saya berpendapat bahwa para pegawai sudah mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dalam bekerja sesuai tugas pokok bidang yang diberikan kepadanya dan saya kira mereka mampu mengerjakan tugas yang diberikan”.** (Hasil wawancara, 21 Maret 2017)

Dengan demikian kompetensi pengetahuan yang di miliki pegawai pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pekerjaan yang optimal sesuai dengan standard yang ditentukan.

### **3. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik**

Dalam setiap pelayanan ada hal-hal yang dapat mendukung terciptanya kenyamanan pelayanan sehingga mendapat hasil yang maksimal pada kantor kecamatan Mamasa yaitu berupa dorongan motivasi yang sering diberikan oleh atasan kepada staf dan pegawai dengan pegawai lainnya serta tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan

bapak Asgas selaku sekretaris camat pada tanggal 24 Maret 2017 yang mengatakan bahwa:

**“Pola kepemimpinan yang ada di kecamatan Mamasa adalah keterbukaan dan adanya dukungan semangat dan motivasi dari atasan agar pegawai dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik secara cepat dan tepat. Pegawai juga saling menyemangati dalam memberikan pelayanan sesuai keahlian masing-masing pegawai sehingga terwujud pelayanan yang prima. Sering pula diadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang belum bisa melakukan pelayanan dengan baik”. (Hasil wawancara 24 Maret 2017)**

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas pada kantor kecamatan Mamasa adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

#### **4. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat pada kantor kecamatan Mamasa kabupaten Mamasa, menurut bapak Kain L. Sembe, MM selaku camat Mamasa sebagai penanggungjawab seluruh kegiatan mengatakan bahwa:

**“Pelayanan untuk masyarakat belum terlalu maksimal karena masih dipengaruhi kendala/masalah sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang lengkap, sumber daya manusia yang masih kurang, serta kedisiplinan yang belum maksimal akan tetapi pekerjaan pelayanan tetap berjalan sesuai tupoksi masing-masing seksi. Kenyamanan dan kerapian dalam melakukan pelayanan, tetap harus dijaga. Juga keterbatasan dana operasional sehingga terkadang menghambat pelayanan”. (Hasil wawancara, 16 Maret 2017)**

Demikian pula wawancara dengan pak Muhammad Arsyad selaku kepala seksi pemerintahan dan trantib juga mengatakan bahwa:

**“Kantor kecamatan Mamasa terang masih kekurangan personil sehingga dibutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan secara**

maksimal, Selain itu, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti *filling cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filling cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan”. (Hasil wawancara, 16 Maret 2017)

Hal-hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa adalah sarana dan prasarana pelayanan yang belum cukup seperti perlu penambahan laptop/computer pc, lemari arsip, ruangan pelayanan dan sumber daya manusia dari segi keterampilan teknis penguasaan computer dan pengarsipan dokumen, kedisiplinan belum maksimal, serta keterbatasan dana operasional.

#### 5. Faktor-faktor Penentu Kinerja Pelayanan Administrasi Perijinan

Faktor-faktor penentu kinerja pelayanan Adminitrasi Perijinan yang akan diuraikan berikut ini teridentifikasi dari hasil wawancara dengan penyelenggara pelayanan pada kantor Kecamatan Mamasa dan Masyarakat. Dari hasil wawancara tersebut teridentifikasi 3 (tiga) faktor yang paling menentukan kinerja pelayanan administrasi perijinan UMKM pada kantor Kecamatan Mamasa yaitu:

- a. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sumber daya yang bersumber pada manusia yang dapat berupa tenaga (*energy*) ataupun kekuatan (*power*), yang dapat berupa ide, ilmu pengetahuan, endapan pengalaman, dan lain-lain, yang berupa potensi fisik, moral, intelektual yang berwujud dalam bentuk pendidikan , keterampilan, kesehatan dan sebagainya (Zainun, 1989) .

Hasil penelitian menunjukkan pegawai sangat berperan dalam menyelesaikan pelayanan administrasi perijinan dengan baik dan memuaskan, karenanya pegawai perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaannya sehingga kesalahan dan kesulitan dalam mengambil keputusan

dalam penyelesaian persoalan dapat diminimalisir. Hasil penelitian menggambarkan peran pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi perijinan sudah maksimal, ini dibuktikan dengan tanggapan responden terhadap pelayanan administrasi perijinan yang dilakukan dengan kategori sangat baik, meskipun pegawai/petugas pelayanan yang ditempatkan pada bagian pelayanan umum terutama bagian administrasi perijinan belum sebanding dengan pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang dimilikinya, sehingga menyebabkan pelayanan ada kalanya mengalami keterlambatan dalam waktu penyelesaian pelayanan dan pengarsipan dokumen yang belum rapi. Kedepannya diharapkan pegawai diikutkan dalam kegiatan-kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis operasional seperti pelatihan komputer dan penyusunan arsip/dokumen, baik yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta.

- b. Etika Kerja Pegawai menggambarkan perilaku moral seseorang di dalam menjalankan pekerjaan. Dalam konteks birokrasi, etika kinerja digambarkan sebagai panduan norma bagi aparatur birokrasi dalam menjalankan tugas kepada masyarakatnya (Dwiyanto, 2006)

Hasil penelitian menggambarkan bahwa etika/etos kerja (semangat kerja, disiplin kerja, tanggung jawab) yang tinggi sudah dimiliki pegawai dalam pelayanan administrasi perijinan pada kantor Kecamatan Mamasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan pada kantor Kecamatan Mamasa sangat baik meskipun masih ada pegawai yang lemah etika/etos kerja yaitu kurang disiplin dalam kehadiran pada jam kerja yaitu dari jam 08.00-16.00 WITA dengan alasan ada urusan pribadi dan lain-lain sehingga pimpinan terutama atasan langsung harus selalu melakukan pembinaan pegawai



melalui koordinasi dan komunikasi yang intensif, untuk mencapai tujuan organisasi yang menciptakan kinerja yang tinggi dan etos kerja yang baik.

- C. Sarana dan prasarana pelayanan menggambarkan tersedianya aspek fisik pelayanan secara memadai seperti: tersedianya gedung pelayanan yang representif, fasilitas pelayanan yang cukup, serta peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih dalam mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia tetapi pelayanan tetap efektif dan efisien dan terkadang masih ada pekerjaan yang belum diselesaikan tepat waktu. Masih ada urusan-urusan pelayanan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu disebabkan sarana dan peralatan pendukung kurang memadai seperti perlu adanya laptop, ruangan petugas yang disekat, *filling cabinet* untuk pengarsipan dokumen yang masih kurang dan lain-lain. Kinerja pelayanan administrasi perijinan pada kantor kecamatan Mamasa sudah sangat baik meskipun belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia.