

## KINERJA APARAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI KANTOR CAMAT SANTIAN KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN

Bonefasius Tano<sup>1</sup>  
([bonefasiustano71@gmail.com](mailto:bonefasiustano71@gmail.com))

<sup>1</sup> Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor

### ABSTRAK

Masalah yang dilihat dalam penelitian ini adalah Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja aparat dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dengan sumber data yakni data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa: Faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan aparat di Kantor Camat Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan terkait dengan kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana, anggaran atau dana dan peralatan yang di gunakan di Kecamatan Santian, masih sangat minim sehingga mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Sementara indicator lain seperti pelayanan tepat waktu dan prosedur pelayan di Kecamatan Santian juga masih belum sesuai dengan prosedurnya, terkadang ada keterlambatan pelayanan terhadap masyarakat umumnya. Faktor-faktor tersebut di atas, semuanya di pengaruhi karena kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Camat Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan. Untuk itu peneliti memberikan saran kepada pemerintah Kecamatan Santian diharapkan untuk dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat perlu memperbanyak sarana dan prasarana di kantor Camat Santian khususnya sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, sementara indicator anggaran atau dana, diharapkan kepada aparat Kecamatan Santian agar tidak lagi melakukan pungutan kepada masyarakat namun perlu meningkatkan pengelolaan terhadap anggaran atau dana pemerintah.

**Kata Kunci:** Kinerja, Aparat, Pelayanan, Kantor Camat Santian

### PENDAHULUAN\*

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Kecamatan cukup memberikan ruang berkreasi dalam rangka pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi manajemen pemerintahan guna mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan menggunakan alat pelengkapan kecamatan yang ada, sebagaimana diatur dalam Pasal 225 Ayat (3), baik dalam unsur staf maupun sebagai pelaksana misi kecamatan untuk mencapai tata kelola pemerintah yang baik untuk mewujudkan pelayanan publik maupun pemberdayaan masyarakat.

Kurang lebih 10 tahun sejak pemekaran Kecamatan Santain, terlihat bahwa kinerja aparat kecamatan tidak berjalan dengan efektif, dengan demikian kesuksesan pelayanan aparat di

Kecamatan Santian dalam mengembangkan tugasnya untuk meningkatkan efesiensi kerja aparat tergantung pada pemimpin dalam memainkan peranannya dengan efektif dalam kecamatan tersebut.

Melihat pada konsep di atas maka situasi Kecamatan Santian saat ini melihat dari transportasi jalan sangat memprihatinkan sehingga menyebabkan para aparat Kecamatan Santian terlambat masuk kantor dan terlambat melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini dapat mempengaruhi suatu kinerja aparet dalam memperoleh hasil yang lebih baik untuk mencapai suatu tujuan. Kebutuhan publik yang semakin kompleks dihadapkan pada pejabat publik terus menunjukkan kinerja yang baik.

Upaya untuk mewujudkan kinerja aparat yang baik tentu bukanlah hal yang mudah. Kinerja suatu organisasi merupakan akumulasi kinerja semua individu yang bekerja di dalamnya. Di sinilah peranan aparat dibutuhkan dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi.

**Nama :** Bonefasius Tano  
**Email :** [bonefasiustano71@gmail.com](mailto:bonefasiustano71@gmail.com)  
**Alamat :** Program Studi, Ilmu Pemerintahan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Timor -856133

Kecamatan Santian sebagai salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Timor Tengah Selatan yang pada saat sekarang tugas dan fungsi kepala Kecamatan serta aparatnya sangat dituntut kinerjanya. Hasil pengamatan penulis di Kecamatan Santian menunjukkan bahwa kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum optimal, karena sering kali mengalami keterlambatan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengkaji tentang **Kinerja Aparat Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Camat Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan**". Kajian ini difokuskan pada dua pertanyaan mendasar, yaitu bagaimana kinerja aparat dalam memberikan pelayanan dan faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja aparat dalam memberikan pelayanan di kantor Camat Santian, Kabupaten Timor Tengah Selatan.

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Definisi kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9) adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam). Faustino Cardosa Gomes dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005:9) mengemukakan definisi kinerja sebagai ungkapan seperti output, efisiensi, serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Sedangkan Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output), baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penilaian prestasi kerja merupakan usaha yang dilakukan pimpinan untuk menilai hasil kerja bawahannya.

Menurut Leon C. Mengginson dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005:10), penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu

proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya Andrew E. Sikula dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005: 10) mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu barang.

Hani Handoko (2001: 235) mengemukakan bahwa penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Di samping itu, juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan. Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM organisasi.

Secara spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Agus Sunyoto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005: 10) adalah: (1) meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja, (2) mencatat dan mengakui hasil kerja seseorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu, (3) memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya, (4) meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang, (5) mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya, (6) memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian

menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Penilaian kinerja pegawai memiliki beberapa sasaran seperti yang dikemukakan Agus Sunyoto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005:11) yaitu: (1) membuat analisis kerangka dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik baik kinerja karyawan maupun kinerja organisasi, (2) membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para karyawan melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan ini dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat, (3) menentukan sasaran dari kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan bahan baku yang harus dicapai, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, (4) menentukan potensi karyawan yang berhak memperoleh promosi, dan kalau berdasarkan hasil diskusi antara karyawan dengan pimpinan itu untuk menyusun suatu proposal mengenai sistem bijak (*merit system*) dan sistem promosi lainnya, seperti imbalan (*reward system recommendation*).

Menurut B. Siswanto Sastrohadiwiryono (2005: 235), belum adanya kesamaan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya dalam menentukan unsur yang harus dinilai dalam proses penilaian kinerja yang dilakukan manajemen atau penilai disebabkan selain terdapat perbedaan yang diharapkan dari masing-masing perusahaan, juga karena belum terdapat standar baku tentang unsur-unsur yang perlu diadakan penilaian. Pada umumnya unsur-unsur yang perlu diadakan penilaian dalam proses penilaian kinerja adalah kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan.

Kesetiaan yang dimaksud adalah tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan perilaku tenaga kerja yang bersangkutan dalam kegiatan sehari-hari serta dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kesetiaan tenaga kerja terhadap perusahaan sangat berhubungan dengan

pengabdian. Pengabdian yang dimaksud adalah sumbangan pikiran dan tenaga yang ikhlas dengan mengutamakan kepentingan publik.

Yang dimaksud dengan hasil kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Pada umumnya kerja seorang tenaga kerja antara lain dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan tenaga kerja yang bersangkutan.

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

Yang dimaksud ketaatan adalah kesanggupan seorang tenaga kerja untuk mentaati segala ketetapan, peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang telah ditetapkan perusahaan maupun pemerintah, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Yang dimaksud dengan kejujuran adalah ketulusan hati seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya.

Kerjasama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Prakarsa adalah jabatan di seluruh hirarki dalam perusahaan. Kemampuan seorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan sesuatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dan bimbingan dari manajemen lainnya.

Yang dimaksud dengan kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain (tenaga kerja lain) sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok. Penilaian unsur kepemimpinan bagi tenaga kerja sebenarnya khusus diperuntukkan bagi tenaga kerja yang memiliki kinerja dapat diartikan sebagai

gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparat**

Tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam hal ini Jones (2002:92) mengatakan bahwa terdapat 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, at.al. (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, Buchari 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), Schermerhorn, Hunt dan Osborn (1982: 76) 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 produktivitas dan efektivitas 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. O'Leary (dalam Jacobus, 2001: 57) mengungkapkan bahwa aspek penting dari kinerja tim adalah tingkat keyakinan mereka terhadap kepemimpinan, sasaran, dan pekerjaan mereka sendiri.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001:138), Loina beranggapan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Moenir (1992:16) penekanan terhadap definisi pelayanan di atas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Brata, 2003:9). Selain itu Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Jufri Dewa, dalam bukunya *Hukum Adminstrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik* (2011:104-105), mengatakan bahwa prinsip pelayanan publik pada dasarnya, mencakup:

a. Kesederhanaan, yaitu proses pelayan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan memuat tentang: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keseluruhan persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. 3) Kepastian waktu, di mana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (antara 1 hari hingga 3 hari). 4) Akurasi, di mana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (*telematika*). 8) Kemudahan akses, yaitu di mana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika. 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan di mana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iklas. 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi disebut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

### Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan 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 termasuk pengaduan. (3) Biaya Pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. (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 penyelenggaraan pelayanan publik. (6).

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan (Dewa, 2011: 105).

Jufri Dewa mengemukakan standar pelayanan yaitu meliputi:

- Prosedur pelayanan, adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **Jenis Pelayanan di Kecamatan**

Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat merupakan perangkat Daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah di bidang Pemerintahan, Pembangunan, dan kehidupan masyarakat dalam kerja kecamatan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di atas, Kecamatan mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah;
2. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
4. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
5. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
6. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
7. Pembinaan penyelenggaraan pelaksanaan pemerintahan desa;
8. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, lebih menekankan bahwa kecamatan berfungsi sebagai wilayah pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu kecamatan di anggap paling efektif apabila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Peranan penting kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik semakin jelas dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu.

#### **Kerangka Pemikir Penelitian**

Kinerja secara umum dapat dipahami besarnya kontribusi yang diberikan aparat terhadap kemajuan dan perkembangan di lingkup instansi tempat mereka bekerja. Kinerja merupakan keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung ciri masing-masing individu, adalah gambaran tingkat pencapaian sasaran dari visi, misi dan strategi pemerintah yang mengidentifikasi tingkat keberhasilan dan perilaku aparat Kecamatan dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu.

Kinerja instansi pemerintah mengalami kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Dalam kinerja aparat mengenai ketertiban pelayanan terhadap masyarakat tentunya memperhatikan kemampuan dalam pelaksanaan urusan kerja serta berpedoman pada standar pelayanan yang ada pada organisasi itu sendiri. Kinerja aparat dilihat berdasarkan hasil kerja, pencapaian tujuan, tanggungjawab, serta mutu dan hasil kerja. Maka pencapaian kinerja aparat yang baik akan berdampak pada pelayanan publik secara transparan, akuntabilitas dan kondisional.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yakni atau suatu bentuk penelitian yang memberikan gambaran mengenai objek yang diamati atau fokus penelitian. Metode deskriptif ini yang menjadi instrumen dalam penelitian dan analisis dilakukan secara terus menerus dari awal penelitian hingga analisis data.

Penetapan lokasi ditetapkan dengan pertimbangan bahwa kinerja aparat di Kantor Camat Santian dalam memberikan pelayanan belum optimal. Dalam penelitian ini yang menjadi informen adalah semua aparat kecamatan dan masyarakat yang terlibat. Dengan demikian teknik yang digunakan dalam data adalah teknik purposive, dimana memilih atau mengambil pihak-pihak yang terlibat dan di anggap mengetahui permasalahan yang diteliti.

Definisi Konsepsional yang digunakan adalah Kinerja aparat dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat merupakan hasil kerja aparatur pemerintah kecamatan di bidang pelayanan publik yang di ukur dari aspek *input, output,*

proses dan dampak. Kinerja aparat dalam memberikan pelayanan di kantor camat santian adalah proses pelayanan yang bersifat administratif yang di laksanakan oleh seluruh aparat kecamatan sesuai dengan tugas dan fungsinya yang mana keberhasilan kinerja yang diukur dalam beberapa aspek yaitu (1) *Input*, dengan aspek yang diukur meliputi: Kualitas sumber daya manusia, Sarana dan Prasarana, Anggaran atau Dana, Peralatan yang Digunakan; (2) *Output*, dengan aspek yang diukur meliputi: Jenis Kegiatan, Prosedur Pelayanan, Pelayanannya tepat waktu; (3) Proses, dengan aspek yang diukur meliputi: Tingkat pemahaman terhadap merteri pelatihan, Kenaikan kompetensi aparat kecamatan; (4) Dampak, dengan aspek ini yang diukur meliputi: Kenaikan pendapatan perkapital masyarakat, Penurunan tingkat permintaan dari masyarakat, Meningkatkan tingkat pelayanan.

Teknik pengumpulan data yang akan 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, dan (c) Observasi, yakni melakukan pengamatan secara langsung dilapangan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan jenis data sekunder. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang langsung diperoleh dengan menggunakan wawancara langsung dan tatap muka langsung terhadap sasaran. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diterima oleh peneliti dari laporan akhir.

Teknik dan analisa data dalam penelitian ini, yaitu: (1) Data primer, yaitu diperoleh melalui wawancara dengan informan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan daftar pertanyaan; (2) Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan melalui buku-buku, laporan dan hasil penelitian yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian; (3) Data

yang dikumpulkan baik data primer maupun data sekunder akan dianalisis secara kualitatif.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kecamatan Santian dibentuk oleh Peraturan Daerah No. 29 Tahun 2007 tentang pemekaran wilayah Kabupaten Timor Tengah Selatan di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dalam rencana pemekaran tersebut untuk mengembangkan wilayahnya, maka pemekaran dilakukan kembali oleh Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan dari 4 Kecamatan menjadi 32 Kecamatan dan pada Tahun 2007 terbentuklah Kecamatan Santian.

Berdasarkan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2007, dari geografis Kecamatan diperoleh data tentang batas-batas wilayah Kecamatan Santia sebagai berikut: Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Ayotupas, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Boking, Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Noebana, Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Toianas.

Adanya jumlah aparat dan kualitas aparat merupakan faktor tercapainya suatu keberhasilan dari organisasi dalam pencapaian tujuan. Jika aparat tidak seimbang dengan volume kerja yang ada maka akan menimbulkan kendala dalam penyelesaian kerja seperti keterlambatan dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya jika jumlah aparat lebih dari volume kerja maka akan menimbulkan pemborosan anggaran.

Di sisi lain yang menjadi hal terpenting adalah kualitas kerja aparat yaitu kemampuan aparat dalam menjalankan tugas-tugasnya yang menjadi ruang lingkupnya, sehingga dapat dinilai sejauh mana aparat Kantor Camat Santian dapat menyelenggarakan pemerintahan.

Aparat Kantor Camat Santian terdiri dari aparat yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan pegawai yang telah diangkat untuk menduduki jabatan tertentu serta mendapat gaji sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku. Kantor Camat Santian mempunyai jumlah pegawai dimana yang berstatus PNS sebanyak 12 orang.

#### **ANALISIS HASIL PELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian yang di latar belakang maka faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja aparat dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat

Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan adalah sebagai berikut.

### **Kinerja Aparat dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Camat Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan**

Pada dasarnya setiap aparat pemerintah dituntut untuk harus mempunyai profesionalisme sesuai dengan tugas dan jabatannya. Melaksanakan setiap bidang kerja sesuai dengan tugas dan fungsinya secara struktural 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 aparat merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Upaya peningkatan kualitas aparat perlu dikembangkan dalam kaitannya dengan peningkatan etos kerja aparat. Kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi kerja aparat atau organisasi. Keberhasilan aparat 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 aparat Kecamatan. Kualitas kerja berupa kemampuan aparat dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur kerja yang ada.

Persoalan tentang kinerja aparat pada Kantor Camat Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan, berdasarkan pada beberapa Variabel sebagaimana terdapat dalam kerangka pikir penelitian ini yakni, Tanggung jawab, Mutu dan Hasil Kerja, dan disiplin Kerja.

## **PEMBAHASAN**

### **Kualitas Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Sumber daya manusia adalah suatu proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi.

Di samping itu, manusia adalah makhluk Tuhan yang kompleks dan unik serta diciptakan dalam integrasi dua substansi yang tidak berdiri sendiri yaitu tubuh (fisik atau jasmani) sebagai unsur

materi, dan jiwa yang bersifat non materi. Hubungan kerja yang paling intensif dilingkungan organisasi adalah antara pemimpin dengan para pekerja (staf) yang ada di bawahnya. Hubungan kerja semakin penting artinya dalam usaha organisasi mewujudkan eksistensinya dilingkungan tugas yang lebih luas dan kompetitif pada masa yang akan datang.

### **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 Camat Santian merupakan pusat pelayanan oleh masyarakat, untuk itu di butuhkan fasilitas yang memadai guna terlaksananya pelayanan yang baik dan maksimal.

Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam hal ini adalah segala jenis peralatan, berupa perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai alat utama untuk membantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Sarana dan prasarana Kantor Camat Santian masih tergolong terbatas sehingga proses pelayanan sering mengalami keterlambatan.

Selain itu pula fasilitas yang terbatas namun sangat penting penggunaannya adalah komputer, Kantor Camat Santian hanya memiliki satu unit komputer, hal ini tidak sebanding dengan beban kerja yang harus diselesaikan oleh aparat Kantor Camat Santian, minimnya fasilitas tersebut maka akan mempengaruhi kinerja aparat dalam memberikan pelayanan.

### **Anggaran**

Dalam pengurusan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah biaya pelayanan yang harus dikeluarkan, ini merupakan salah satu persoalan yang mendapat sorotan dari masyarakat, di mana fakta sering terjadi pembayaran atas pelayanan yang diberikan di luar dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Karena ada sebagian aparat yang sering memanfaatkan momen pelayanan tersebut sehingga biaya pelayanan sering dinaikkan melebihi biaya yang telah ditetapkan, padahal biaya tersebut adalah merupakan sumber daya ekonomi yang memberi manfaat utama dalam meningkatkan 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.

### **Peralatan yang Digunakan**

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 Camat Santian merupakan pusat pelayanan oleh masyarakat, untuk itu dibutuhkan fasilitas yang memadai guna terlaksananya pelayanan yang baik dan maksimal.

Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam hal ini adalah segala jenis peralatan, berupa perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai alat utama untuk membantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Sarana dan prasarana Kantor Camat Santian masih tergolong terbatas sehingga proses pelayanan sering mengalami keterlambatan.

Selain itu pula fasilitas yang terbatas namun sangat penting penggunaannya adalah komputer, Kantor Camat Santian hanya memiliki satu unit komputer, hal ini tidak sebanding dengan beban kerja yang harus diselesaikan oleh aparat Kantor Camat Santian, minimnya fasilitas tersebut maka akan mempengaruhi kinerja aparat dalam memberikan pelayanan.

### **Jenis Kegiatan atau pelayanan**

Suatu organisasi pemerintah dimana kualitas pelayanan yang baik tidak akan tercapai tanpa adanya usaha dari aparat organisasi itu sendiri. Pelayanan bukan hanya pada pelayanan produk tetapi juga memberikan penekanan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian layanan tersebut.

Kantor Camat Santian memiliki pelayanan sebagai berikut.

1. Bidang pemerintahan: Administrasi untuk 5 Desa, Surat pemberitahuan PKH.
2. Bidang pembangunan: Surat keterangan pembangunan rumah pasar, Surat pemberitahuan pembuatan jalan baru, Surat pemberitahuan perbaikan lapangan Bola Foly.
3. Bidang kemasyarakatan: Surat keterangan pengusaha, Surat keterangan jual beli tanah, Surat keterangan pembuatan KTP, Surat keterangan pembuatan KK.

Oleh karena itu untuk mencapai pelayanan yang baik dan prima diperlukan

adanya keseragaman dalam memberikan pelayanan yang harus dimiliki oleh setiap aparat. Adapun indikator dari penelitian ini yaitu prosedur, waktu, biaya, sarana dan prasarana, dan kompetensi dalam pelayanan.

### **Prosedur Pelayanan**

Dalam pelayanan yang perlu diperhatikan adalah prosedur pelayanan, bagaimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengantahapan-tahapan pelayanan yang ada. Aparat yang memberikan pelayanan di Kantor Camat Santian harus mampu untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat tanpa harus mempersulit dalam pemberian pelayanan tersebut, serta cenderung lebih menyederhanakan alur pelayanan termasuk pelayanan pengaduan.

### **Pelayanan Tepat Waktu**

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

Salah satu pegangan aparat kantor Camat Santian 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 ketetapan waktu penyelesaian pelayanan.

### **Tingkat Pemahaman Tentang Materi Pelatihan**

Pelatihan bagi pegawai merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar pegawai semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Biasanya pelatihan merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja yang dapat digunakan dengan segera (Mangkuprawira, 2003: 75).

Guna mempertinggi mutu para pegawai, baik pengetahuan, keterampilan, bakat, maupun mentalnya, kepada para pegawai perlu diberikan berbagai macam pendidikan dan pelatihan. Dengan diberikannya diklat diharapkan pegawai

mampu bekerja lebih efisien dan mampu melaksanakan tugas dengan lebih baik, sehingga dapat terwujudnya pegawai yang kompeten, sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan organisasi. Pendidikan dan pelatihan yang baik dapat membawa peserta ke arah perubahan sikap dan tingkah laku dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini dapat diukur dengan melakukan penilaian dan evaluasi terhadap peserta pelatihan.

### Kompetensi Aparat Kecamatan

Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan seorang aparat Kantor Camat Santian dalam menghadapi situasi dan keadaan di dalam menyelesaikan pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan, kompetensi seorang aparat dapat dilihat dari tingkat kreativitas yang dimilikinya serta inovasi-inovasi yang diciptakan dan kemampuannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan serta dalam memberikan pelayanan.

Kompetensi merupakan hal dinamis dalam menyelesaikan pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan, sebab aparat dituntut harus memiliki karakteristik individu serta kreativitas yang merupakan gabungan dari pengetahuan, keterampilan dan sikap dasar lainnya dari aparat itu sendiri. Kompetensi merupakan kriteria yang mampu membedakan di antara aparat yang memiliki kinerja yang unggul dan baik, kompetensi bukan sekedar aspek yang menjadi prasyarat suatu jabatan, tetapi merupakan aspek yang menentukan optimalisasi keberhasilan kinerja.

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja aparat Kantor Camat Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan belum berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini terlihat pada tidak tercapainya secara optimal dari tiga aspek substansi sebagai indikator dari kinerja aparat, tanggung jawab, mutu, hasil kerja, serta disiplin kerja. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kesesuaian aparat dalam melaksanakan pekerjaannya belum sesuai dengan waktu yang ditentukan, hasil yang diinginkan dan disiplin pada saat melakukan pekerjaan sehingga dalam menyelesaikan

pekerjaan dalam pelayanan dapat tidak terselesaikan dengan tepat.

2. Faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan aparat di Kantor Camat Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan terkait dengan indikator seperti sarana dan prasarana seperti Laptop dan Printer. Belum tersedianya layanan listrik, maka laptop dan printer yang ada di kantor camat semembara mubasir untuk menunjang pelayanan. Selain itu, kompetensi yang dimiliki aparat belum terlihat di Kantor Camat Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan.

### SARAN

Agar kinerja aparat Kantor Camat Santian lebih diperhatikan lagi dalam memberikan pelayanan sehingga proses pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

1. Membangun citra aparat Kantor Camat Santian sebagai aparat yang senantiasa melayani masyarakat dengan maksimal dengan tidak berdasar pada kepentingan aparat itu sendiri.
2. Untuk memberikan pelayanan yang prima, perlunya peningkatan kualitas dengan memberikan pendidikan dan pelatihan bagi setiap aparat yang masih minim akan pengetahuan serta keahlian.
3. Bagi camat Santian agar bisa meminta pemerintah daerah untuk membangun tempat tinggal bagi aparat dan membangun jalan yang baik supaya bisa membuat aparat kecamatan tinggal tetap agar pelayanan kepada masyarakat tepat pada waktu yang ditetapkan.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gibson, Ivancevich, 1986. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Book Company. New York.
- [2] Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, cet. VI (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 14.
- [3] Harsey, Blanchard, 1989. *Manajemen dan Motivasi*. Balai Aksara. Jakarta.
- [4] Dewa, Muh. Jufri, 2011. *Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik*.
- [5] Donnely, Rivai Gibson., & J. M. Ivancevich, 1995. *Fundamental Of Management*. Irwin. Chicago.

- [6] Gibson, J.L., J.M. Ivancevich & J.M. Donnelly, Jr, 1997. *Organizatio: Behavior, Strcture and Process*. Homewood, Richard D. Irwin. Boston.
- [7] Gordon, Thomas, 1994. *Menjadi Pemimpin Efektif: Dasar untuk Manajemen Partisipatif dan Keterlibatan Karyawan*. Terjemahan Alex Tri Kantjono Widodo. Perpustakaan daerah TTU.
- [8] Harsey, P. & K.H. Blanchard, 1988. *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. Prentice Hall, Inc. New Jarsey.
- [9] H. Juniarso Ridwan dan Achmat Sodik Sudrajat, 2010, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa. Bandung.
- [11] Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- [12] Jones, Pam, 2002. *Buku Pintar Manajemen Kinerja*. Terjemahan Anthony R Indra. Metalexia Publishing & Pt Qreator Tata Qarakter. Jakarta.
- [13] Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [14] LAN, 1982. *Penilaian Kinerja Pegawai*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- [15] Luthans, F, 2005. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill. Mardiasmo. New York.
- [16] Mathis, R. L. & J. H. Jackson, 2006. *Human Resouce Managemen: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Salemba empat. Jakarta.
- [17] Peraturan Perundang-undangan Nomor 5 tahun 1974 tentang Pokok Pemerintahan di Daerah;