



ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT

Umar

*Fakultas Politik Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN). Jawa Barat
fansliverpool73@gmail.com*

*Received: 18 Maret 2020; Revised: 19 Maret 2020; Accepted: 20 Maret 2020; Published: April 2020; Available
online: April 2020.*

ABSTRAK

Pemberian pelayanan publik oleh pegawai pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi pegawai negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi Negara. Masyarakat sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan Pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat dalam rangka percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Berdasarkan observasi penelitian, Peneliti dapat mengidentifikasi masalah penelitian yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Padalarang sebagai berikut: 1) Pegawai cenderung tidak disiplin terhadap jam kerja, 2) Pemberian layanan tidak sesuai dengan SOP Pelayanan. 3) Kesejahteraan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan pegawai. 4) Terdapat pegawai pelayanan yang memiliki pekerjaan sampingan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Padalarang, dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat pada kantor Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif, Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Produktivitas kerja pegawai pelayanan cukup baik dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku, Daya tanggap pegawai pelayanan di Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik mengacu pada Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor 13 Tahun 2014 tentang PATEN di Lingkungan Kecamatan Padalarang, dan Pemberian layanan publik menekankan pada peran partisipatif masyarakat dan peran aspiratif sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Pegawai, Birokrasi.

PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas umum Pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan tugas umum pemerintahan yang diemban ini maka penilaian kinerja bagi pegawai organisasi memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang. Penilaian kinerja bagi pegawai berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, motivasi, dan penyesuaian anggaran organisasi.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pegawai Sipil Negara, yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Sebagai pegawai birokrasi berarti Pegawai Negeri Sipil adalah alat Pemerintah untuk mencapai tujuan sebagai abdi Negara, bangsa dan masyarakat berarti Pegawai Negeri Sipil sebagai pegawai harus mengabdikan pada Negara, bangsa dan bukan sebaliknya.

Oleh karena itu, sudah sepantasnya Pegawai Negeri Sipil melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Disamping itu pula, seorang Pegawai Negeri Sipil juga tidak dapat memaksakan untuk melayani masyarakat bila kepentingan masyarakat tidak dapat dibenarkan karena suatu dan lain hal yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sehingga kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melakukan pelayanan masyarakat perlu mendapat perhatian yang penting dan sungguh-sungguh dari Pemerintah.

Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*humanbeing*) yang bertindak sebagai aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Pemberian pelayanan publik oleh pegawai pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi pegawai negara sebagai pelayan masyarakat (abdi),

disamping sebagai abdi Negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan Pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini pegawai Negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kondisi umum pelayanan di Indonesia masih buruk karena beberapa persoalan situasi sebagai berikut: (1). Belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan prima di negeri ini, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang; (2). Belum adanya sanksi yang jelas bagi pegawai pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan, sehingga terkadang munculnya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan.

(3). Pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan

pribadi, golongan tertentu dan elite negara (KKN), sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya; (4). Standar pelayanan publik yang masih rendah, hal ini disampaikan oleh Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Pegawai Negara dan Reformasi Birokrasi Mirawati Sudjono di Hotel Aryaduta, Jl Prapatan, Gambir, Jakarta Pusat (16/12/2015) yang menyatakan bahwa : "Tidak cukup biasa saja dalam melakukan pelayanan publik. Intinya adalah pelayanan publik yang sekarang jelek Mirawati mengatakan setiap tahun Indonesia itu disurvei bank dunia, dari 180 negara Indonesia ranking 109 bulan Oktober lalu." (www.detik.com, diakses Tanggal 2 Juni 2019); (5). Berdasarkan hasil jajak pendapat Harian Kompas "Birokrat dan Layanan Publik" menunjukkan bahwa Citra negatif birokrat yang gampang disuap masih kuat melekat dalam benak publik, seperti dinyatakan 55,2 persen responden. Bahkan, 3 dari 5 responden menilai, langkah pemerintah menaikkan gaji atau tunjangan khusus belum mampu mengurangi praktik KKN dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. (<http://pns-abdirakyat.blogspot.co.id/>, diakses Tanggal 2 Juni 2019)

Kondisi di atas berlaku juga di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat khususnya di Kantor Kecamatan Padalarang, sebagaimana hasil observasi awal penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, masih terdapat keluhan dari masyarakat, bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Padalarang cukup lambat, kurang efisien dan efektif serta sering mempersulit urusan masyarakat. Banyak urusan mereka yang harusnya selesai satu hari dan paling lambat 3 hari, tetapi pada kenyataannya bisa berhari-hari, bahkan berminggu-minggu untuk menyelesaikannya. Bahkan mereka pernah merasa urusan atau keperluan mereka tidak dapat dibantu oleh pegawai baik di desa ataupun di kecamatan.

Bukan hanya itu saja, urusan yang mendadak harus ditunda karena harus memenuhi persyaratan yang menurut masyarakat sangat sulit atau tidak mungkin. Selain itu pula, masyarakat banyak yang mengeluh atas kedisiplinan pegawai dalam menaati jam kerja. Karena mereka yang mempunyai urusan dengan pelayanan masyarakat juga ada yang mempunyai pekerjaan lain, sehingga waktu untuk bertemu dengan pegawai untuk membantu urusan mereka jadi sering tertunda. Saat pagi mereka

datang ke kantor kecamatan, pegawai belum ada yang hadir, dan saat menjelang sore mereka datang kembali, ternyata pegawai sudah pada pulang sehingga keperluan mereka menjadi tertunda.

Memang secara realita, kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat memang belum maksimal. sebagaimana pernyataan dari mantan Bupati Bandung Barat H. Abubakar yang dikutip dari Harian Pikiran Rakyat sebagai berikut:

Dia pun mengultimatum para pegawai negeri sipil di lingkungan Pemkab Bandung Barat agar bersungguh-sungguh menjalankan tugasnya, terutama yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik. Sebab, mereka mengemban amanah dari masyarakat yang harus dijalankan dengan baik. "Tahun ini kami juga akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai. Yang tidak bisa bekerja dengan baik, tentu akan diberi sanksi, termasuk dimutasi," ujarnya. (www.pikiranrakyat.com, diakses tanggal 2 Juni 2019).

Menurut Dwiyanto (1995): Rendahnya kinerja pegawai publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat pegawai untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan

para pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuannya.

Disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur pegawai yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat pegawai yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan.

Identifikasi Masalah

Dari hasil pengamatan sementara, penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Pegawai cenderung tidak disiplin terhadap jam kerja sehingga selalu melanggar aturan jam mulai kerja dan jam pulang kerja.
2. Masih terdapat pegawai yang membuat urusan masyarakat menjadi berbelit-belit, bahkan pimpinannya tersebut juga mempersulit urusan masyarakat.
3. Pegawai di Kabupaten Bandung Barat bila dibandingkan dengan

kabupaten atau kota lain sangat tertinggal bila dinilai dari tingkat kesejahteraannya sehingga kinerjanya selalu menurun.

4. Banyak pegawai yang memiliki pekerjaan sampingan, sehingga jam kerja di kantor hanya sebentar. Kinerja pegawai memang perlu mendapat perhatian lebih dari pemerintah daerah, hal ini dikeranakan baik buruknya kinerja pegawai bukan hanya dipengaruhi oleh pegawai itu sendiri, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang bisa diberikan kepada masyarakat.

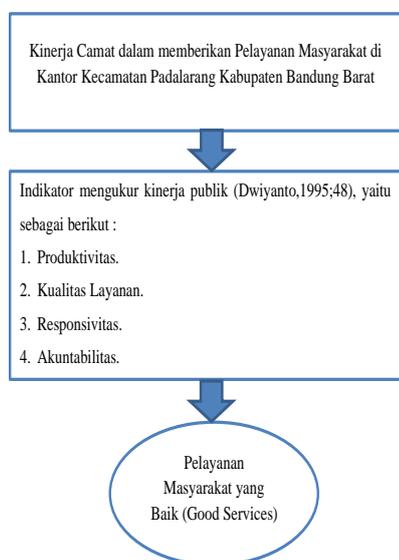
Kerangka Pemikiran

Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja pegawai pemerintah untuk lebih mendekatkan fasilitas pelayanan publik pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut pegawai pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pentingnya profesionalisme pegawai pemerintah sejalan dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999

tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur pegawai Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan.

Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Dengan demikian kinerja pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih baik dan pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Gambar 1.1.
Alur Kerangka Pemikiran



Metode Penelitian

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah dengan aturan-aturan yang berlaku. Untuk menetapkan metode ilmiah dalam suatu penelitian yang aktual, disusun suatu metode penelitian yang sesuai dengan kondisi yang seimbang serta dalam/dangkalnya penelitian yang dikerjakan.

Desain penelitian menurut Arikunto (2006: 51) adalah rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti sebagai ancar-ancar kegiatan yang dilaksanakan. Tujuan pokok dari diadakannya desain penelitian ini adalah sebagai suatu pedoman kerja bagi seorang peneliti dalam melakukan penelitian kegiatan. Sugiyono (2006: 1) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu, tujuan umum penelitian adalah untuk memecahkan masalah, maka langkahlangkah yang akan ditempuh harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan

induktif. Adapun pengertian penelitian deskriptif menurut Sugiono (2006:6) adalah penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain : Menurut Nazir (2005:54), menyatakan bahwa: “Metode Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia dalam suatu objek, suatu sistem pemikiran ataupun dalam suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Jadi penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif adalah suatu cara metode penelitian yang mempelajari dan mengamati masalah-masalah masyarakat dengan mengumpulkan data, fakta-fakta yang nyata dan murni dari pengalaman dalam masyarakat untuk dianalisis dan diinterpretasikan secara tepat sehingga menimbulkan usaha atau lukisan tentang permasalahan tersebut serta hubungan antara fenomena dan pengaruh dari fenomena tersebut. Penggunaan metode ini diharapkan dapat menjawab dan memecahkan masalah yang ada setelah melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti dan menarik

kesimpulan sesuai dengan kondisi dan waktunya.

Defenisi Konseptual

1. Kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.
2. Kecamatan adalah organisasi di lingkungan pemerintah daerah yang mempunyai tugas dan kewajiban melakukan pelayanan dan penataan terhadap masyarakat.
3. Sumber daya adalah alat untuk melaksanakan suatu kebijakan, dapat berupa sumber daya manusia (pegawai) maupun sumber daya sarana dan prasarana.
4. Produktivitas adalah indikator untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan pegawai dan tingkat efisiensi penggunaan sarana dan prasarana yang ada.
5. Kualitas Layanan adalah indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pegawai.

6. Responsivitas adalah indikator untuk mengukur kemampuan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat.
7. Responsibilitas adalah indikator untuk mengukur pelaksanaan prinsip-prinsip administrasi yang benar serta alternatif yang dapat dilakukan terdapat keterbatasan administrasi.
8. Akuntabilitas adalah indikator untuk mengukur pengaruh kebijakan dan campur tangan pejabat politik terhadap kinerja pegawai.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Produktivitas

Produktivitas kerja aparat pemerintah merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil, dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja.

Menurut Rivai (2006 : 309) produktifitas kerja aparat pemerintah merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil, dimana produktifitas adalah

kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud diperlukan aparatur pemerintah yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Dari hasil penelitian mengenai produktivitas kerja aparat Kecamatan Padalarang, diketahui produktifitas aparat cukup baik dimana aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Prosedur tetap pelayanan yaitu berdasarkan SOP (*Standart Operating Procedur*) administrasi di Kecamatan Padalarang. Sehingga aparat dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cukup baik.

Pemerintah Kecamatan Padalarang dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat / publik mengacu pada SOP yang tercantum pada Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor: 500/01/SK.02/2014 tentang

Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pada SOP tersebut dapat dijelaskan bahwa Pemohon mendaftarkan permohonan ke petugas loket 1 yang bertugas menerima pendaftaran permohonan bidang perizinan dan non perizinan, kemudian petugas tersebut mencatat nomor pendaftaran berkas, memberikan resi pendaftaran, memeriksa kelengkapan persyaratan. Apabila berkas tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi dan bila dikatakan lengkap maka dilanjutkan ke kepala seksi yang terkait dengan pemohon pelayanan untuk diolah lebih lanjut.

Setelah berkas permohonan tersebut berada di Kepala Seksi, kemudian kepala seksi melakukan verifikasi lapangan, memproses penerbitan izin/merekomendasikan/lainnya dan menghitung retribusi izin. Setelah itu, hasilnya diserahkan kepada petugas operator komputer untuk dilakukan pencetakan surat keputusan/rekomendasi/lainnya dan mencetak surat ketetapan retribusi daerah (SKRD), setelah selesai dilakukan oleh petugas operator komputer kemudian diserahkan kembali kepada Kepala Seksi untuk dilakukan pengkoreksian ulang dan

dilanjutkan dengan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya dan setelah selesai dilakukan, kemudian Kepala Seksi menyerahkan surat izin/rekomendasi/lainnya kepada Sekretaris Camat untuk dilakukan pengkoreksian dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya dan meneruskan ke Camat.

Kemudian Camat menandatangani surat izin/rekomendasi/lainnya dan diserahkan kembali kepada Kepala Seksi untuk kemudian diberikan nomor register surat izin/rekomendasi/lainnya dan menyerahkan kepada petugas loket dan, dan mendokumentasikan bukti pemrosesan (arsip)

Petugas loket menyerahkan ke pemohon disertai bukti penyerahan setelah sebelumnya pemohon membayar retribusi izin (pelayanan perizinan) dan kemudian menawarkan kepada pemohon untuk mengisi questioner tingkat kepuasan pelayanan.

Kualitas layanan

Goesth dan Davis (dalam Pasolong, 2007:51) mengemukakan bahwa kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang diberikan untuk masyarakat dan dapat memberikan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan pegawai dalam pemberian layanan/melayani keperluan orang atau masyarakat dari kemampuan dan keandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, tanggap pegawai terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

Kecamatan sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Padalarang dapat dilihat dengan adanya unsur layanan yang dapat dilihat dari berbagai hal, pertama ketersediaan sarana dan prasarana, melalui Surat Keputusan Bupati Bandung Barat Nomor: 188/581/KEP/429.011/2011 telah ditetapkan standarisasi sarana dan prasarana minimal pelayanan publik di kantor kecamatan.

Tabel: Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Kecamatan Padalarang

NO	Nama Fasilitas	Jumlah
1	Ruang Pelayanan	1 Lokal
2	Loket Pelayanan	3 Loket
3	AC	2 Buah
4	Komputer	5 Buah
5	Kursi Tunggu	5 Buah
6	Lemari Bacaan	1 Buah
7	Papan Informasi Pelayanan	3 Buah
8	Kotak Saran	1 Buah
9	Alat Nomor Antrian	1 Buah
10	Lahan Parkir	Ada
11	Pos Keamanan	1 Buah
12	Ruang Informasi	1 Buah

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.2. di atas menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Kecamatan Padalarang sudah sesuai dengan standarisasi sarana dan prasarana minimal di Kabupaten Bandung Barat merujuk pada Surat Keputusan Bupati Bandung Barat Nomor: 188/581/KEP/429.011/2011. Hal tersebut dibenarkan oleh Camat Padaalarang sebagaimana peneliti melakukan wawancara sebagai berikut :

“Fasilitas pelayanan yang ada di Kecamatan Padalarang, kami sesuaikan dengan surat Keputusan Bupati mengenai standarisasi sarana dan prasarana minimal pelayanan publik. Hal tersebut dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam melakukan permohonan layanan publik yang nantinya tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik akan meningkat. Kita upayakan memberikan servis terbaik kepada masyarakat dan kami siap melayani kebutuhan masyarakat”. (Hasil wawancara dengan Camat Padalarang, tanggal 6 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan publik di Kecamatan

Padalarang telah memenuhi standarisasi sarana dan prasarana minimal pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Bupati Bandung Barat Nomor 188/581/KEP/429.011/2011, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Padalarang.

Berdasarkan pengamatan peneliti, Pemerintah Kecamatan Padalarang selalu memberikan sosialisasi informasi jenis dan prosedur pelayanan terutama kelengkapan persyaratan pelayanan pada tingkat desa. Bentuk sosialisasi tersebut dilaksanakan pada rapat minggon yang dijadwalkan dilaksanakan di tiap desa setiap seminggu sekali serta pemasangan papan pengumuman pelayanan di tiap desa. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Camat Padalarang sebagai berikut:

“Kami selalu memberikan sosialisasi pelayanan mudah dan cepat kepada masyarakat melalui kepala desa maupun terjun langsung hingga ke tingkat RW/RT. Mensosialisasikan pelayanan itu penting agar masyarakat megetahui pelayanan apa saja yang diselenggarakan di Kecamatan dan bagaimana mekanisme pengaturan pelayanan

yang ada di Kecamatan. Bukan hanya itu saja kami pun mempublikasikan jenis pelayanan dan prosedur pelayanan yang diterapkan pada media papan pengumuman pelayanan yang terpampang di ruang pelayanan yang ada di kecamatan maupun di desa hingga kami pasang di kantor RW. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan permohonan pelayanan". (Hasil wawancara dengan Camat Padalarang, Tanggal 7 Juli 2019).

Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak TR yang merupakan Ketua RW 01 Desa Padalarang Kecamatan Padalarang, dengan hasil wawancara sebagai berikut :

"Sosialisasi pelayanan memang dilakukan hingga tingkat RW, dan sangat berguna bagi masyarakat. perlu diketahui bahwa sosialisasi ini penting bagi masyarakat, dimana masyarakat akan tahu informasi informasi pelayanan dan tidak lagi dibingungkan mengenai mekanisme pelayanan di Kecamatan Padalarang". (Hasil wawancara dengan Bapak TR, Tanggal 7 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Camat selalu menugaskan kepada aparatur yang membidangi pelayanan untuk secara terus menerus memberikan sosialisasi kepada

masyarakat terkait mekanisme penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Padalarang dengan harapan masyarakat tidak merasa kebingungan bahkan tidak tahu mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Padalarang.

Dalam penyelesaian layanan publik di Kecamatan Padalarang mengacu pada ketentuan waktu proses pelayanan yang tercantum pada Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor: 13 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Padalarang.

Waktu proses pelayanan publik di Kecamatan Padalarang yang terpampang di ruang pelayanan. Hal ini bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai waktu proses pelayanan yang ada di Kecamatan Padalarang. Waktu proses pelayanan tersebut berdasarkan Surat Keputusan Camat Nomor 13 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Padalarang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Padalarang menyatakan bahwa:

"Waktu proses pelayanan yang ada di Kecamatan Padalarang telah ditetapkan pada Surat Keputusan

Camat dengan tujuan sebagai pedoman / standarisasi waktu proses pelayanan, sehingga masyarakat mengetahui kapan proses pelayanan tersebut selesai diproses. Apabila kenyataan dilapangan melebihi daripada standar yang telah ditetapkan, masyarakat tidak perlu khawatir ada servis tambahan dari kami yakni mengantarkan hasil surat izin/rekomendasi/lainnya kerumah pemohon secara gratis tanpa ada biaya tambahan apapun". (Hasil wawancara dengan Camat Padalarang, Tanggal 7 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik di Kecamatan Padalarang telah memiliki standarisasi waktu proses pelayanan yang ditetapkan dalam SK Camat Padalarang Nomor 500 / 01/SK.02/2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat mengetahui waktu proses di tiap masing-masing jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Padalarang. Jaminan yang diberikan oleh Camat Padalarang, apabila terjadi keterlambatan waktu proses pelayanan adalah dengan mengantarkan hasil pelayanan tersebut ke rumah masing-masing pemohon tanpa dipungut biaya.

Responsivitas

Responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan publik yang ada di Kecamatan Padalarang. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 62).

Daya tanggap pegawai pelayanan di Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pegawai di Kecamatan Padalarang terbiasa untuk saling membantu ke bagian lain yang memerlukan bantuan, beberapa pegawai memahami bentuk proses pengurusan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Padalarang sebagai berikut :

"Daya tanggap yang dimiliki pegawai pelayanan Kecamatan Padalarang sudah cukup baik, terlihat dari kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan yang

menjadi tanggungjawabnya. Respon pegawai sangat cepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam melayani masyarakat. Hal tersebut terkendala apabila terjadi pemadaman listrik mendadak dan kerusakan sarana peralatan kantor". (Hasil wawancara dengan Camat Padalarang, Tanggal 7 Juli 2019)

Maka dari itu, dalam memberikan pelayanan, semua masyarakat diperlakukan dengan hak yang sama. Masyarakat yang kurang memahami mengenai prosedur Kecamatan, bisa bertanya pada pegawai yang ada di Kecamatan yang sesuai dengan tugasnya. Walaupun bukan tugas yang sesuai dengan tugas pegawai, pegawai harus melakukan pelayanan kepada masyarakat dan menyerahkan kepada pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Kebersamaan pegawai dalam melaksanakan tugasnya di Kecamatan bisa menghasilkan pelayanan baik bagi masyarakat, agar dari pegawai yang kemampuannya kurang, dapat ditutupi oleh pegawai yang paham mengenai pekerjaan tersebut. Jadi tugas dan pekerjaan yang dibebankan di masing-masing bagian, akan diselesaikan.

Responsibilitas

Menurut Dwiyanto (2014: 13-14) Responsibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauhmana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah di atur. Responsibilitas mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Padalarang sebagai berikut:

"Pelaksanaan pelayanan selalu dilakukan dengan prosedur yang ada yaitu kelengkapan dari pada berkas ataupun bukti otentik yang dimiliki masyarakat guna memproses pelayanan tersebut. Apabila terdapat masyarakat yang melakukan pelayanan dengan persyaratan yang tidak lengkap, maka pelayanan tersebut akan ditunda hingga masyarakat yang bersangkutan dapat melengkapi persyaratan tersebut, ataupun dicarikan solusi bila tidak bisa melengkapi berkasnya. Menurutnya para pegawai sudah bekerja dengan cukup baik dalam

memberikan pelayanan dan telah berupaya memprioritaskan pelayanan yang bersifat penting meskipun dengan keadaan persyaratan yang kurang lengkap namun bisa dibuktikan kebenarannya". (Hasil wawancara dengan Camat Padalarang, Tanggal 8 Juli 2019).

lebih lanjut hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan menyatakan bahwa:

"Kami memberikan pelayanan perizinan selalu memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan. Namun dalam penerapannya kepada masyarakat, kami fleksibel saja dalam artian kami bantu kesulitan masyarakat dalam melengkapi persyaratan pelayanan perizinan. Tentunya kami melakukan itu sesuai dengan kebijakan Camat Padalarang selaku penanggungjawab pelayanan". (Hasil Wawancara, Tanggal 8 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik dan mengacu kepada regulasi petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Kecamatan Padalarang.

Akuntabilitas

Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal bukan hanya pertanggungjawaban vertical. Tuntutan yang kemudian muncul adalah perlunya dibuat laporan keuangan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja lembaga sektor publik.

Akuntabilitas (*accountability*) menurut Kumorotomo, (2005: 3) adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Konsep akuntabilitas publik digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan

norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan penelitian, menunjukkan bahwa Pemerintah Kecamatan Padalarang dalam penyelenggaraan pelayanan publik selalu menekankan pada efektivitas dan efisiensi. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Camat Padalarang sebagai berikut :

“Dalam pelaksanaan pemberian layanan publik kepada masyarakat, kami selalu menekankan asas Efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut merupakan salah satu indikator dari berjalan apa tidaknya akuntabilitas pelayanan publik. Maka kami menyusun Surat Keputusan Camat mengenai Pelayanan PATEN yang didalamnya terkandung standar operasional prosedural pelayanan”. (Hasil wawancara dengan Camat Padalarang Bapak Drs. H. Slamet Nugraha, Tanggal 8 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik di Kecamatan Padalarang menekankan pada Efisiensi dan efektivitas yang diatur dalam Surat Keputusan Camat Padalarang mengenai Pelayanan PATEN.

Selanjutnya hal yang menunjukkan akuntabilitas pada

pelayanan di Kecamatan Padalarang dilihat dari pemerintah Kecamatan Padalarang lebih menekankan pada peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan dan peran aspiratif birokrasi dalam menampung segala kritikan dari masyarakat yang berguna sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Birokrasi yang baik adalah birokrasi yang aspiratif terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa dalam ruang pelayanan telah disediakan Kotak saran dan loket penerima pengaduan juga layanan informasi mengenai mekanisme pelayanan yang diperuntukan bagi masyarakat yang membutuhkan informasi seputar pelayanan publik. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Camat Padalarang sebagai berikut:

“Dalam rangka peningkatan akuntabilitas publik, kami lebih menekankan kepada peran aktif masyarakat sebagai pengguna pelayanan untuk selalu memonitor penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Padalarang melalui

pengisian kritik dan saran. Penyampaian kritik dan saran tersebut bisa dilakukan langsung kepada loket layanan informasi maupun melalui kotak saran yang telah disediakan". (Hasil wawancara peneliti dengan Camat Padalarang, 11 Juli 2019).

Lebih lanjut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna pelayanan sebagai berikut :

"Memang terdapat loket layanan informasi dan kotak saran sebagai media penyampaian keluhan kami maupun petunjuk informasi terkait pelayanan". (Hasil wawancara dengan Ibu RN, Tanggal 11 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah peningkatan akuntabilitas publik melalui penekanan pada peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan dan peran aspiratif birokrasi telah berjalan dilaksanakan dengan baik.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Produktivitas kerja.
Produktivitas kerja

pegawai pelayanan cukup baik dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Prosedur tetap pelayanan yaitu berdasarkan SOP (Standart Operating Procedur) administrasi di Kecamatan Padalarang. Sehingga aparat dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cukup baik;

- b. Kualitas layanan. dilihat dari segi: (1). Fasilitas pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah memenuhi standarisasi sarana dan prasarana minimal pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Bupati Bandung Barat Nomor 188/581/KEP/429.011/2011, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Padalarang; (2). Sosialisasi Pelayanan. Pemerintah Kecamatan Padalarang

- selalu memberikan sosialisasi informasi jenis dan prosedur pelayanan terutama kelengkapan persyaratan pelayanan pada tingkat desa. Bentuk sosialisasi tersebut dilaksanakan pada rapat minggon yang dijadwalkan dilaksanakan di tiap desa setiap seminggu sekali serta pemasangan papan pengumuman pelayanan di tiap desa.
- c. Responsivitas. Daya tanggap pegawai pelayanan di Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pegawai di Kecamatan Padalarang terbiasa untuk saling membantu ke bagian lain yang memerlukan bantuan, beberapa pegawai memahami bentuk proses pengurusan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsinya
- d. Responsibilitas. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik dan mengacu kepada regulasi petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Kecamatan Padalarang.
- e. Akuntabilitas. Pelayanan Publik di Kecamatan Padalarang menekankan pada Efisiensi dan efektivitas yang diatur dalam Surat Keputusan Camat Padalarang mengenai Pelayanan PATEN. dan juga Pemerintah Kecamatan Padalarang lebih menekankan pada peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan dan peran aspiratif birokrasi dalam menampung segala kritikan dari masyarakat yang berguna sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Albrow, Martin, 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok

- Daryanto, Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosudirjo, Prajudi, 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Adminisrasi. Cetakan IV*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bryson, John M, (Penerjemah Miftahuddin), 1999. *Perencanaan Strategi Organisasi Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Caralie, Bryant, louise, G, White, 1989. *Managing Development in Third World* (Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang) diterjemahkan oleh Amanullah, Jakarta: UI-Press.
- Castles, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 1986. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan Sosial di Indonesia*, Surakarta:
- Hapsara. Davey, K.J 1998. *Pembiayaan Pemerintah Daerah* Diterjemahkan oleh Amanullah, Jakarta: UI-Press.
- Dimock, Dimock. 1983. *Public Administration (Administrasi Negara) Jilid I Edisi V* diterjemahkan oleh Endy Rukmo. Jakarta: Erlangga
- Djamin, Awaloedin. 1994. *Penyempurnaan Pegawai dan Administrasi Negara Republik*, Jakarta: Yayasan Pembinaan Manajemen : LAN RI.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.
- Falhstrom, Hans, 1989. *Penelitian Kerja dan Produktivitas*, diterjemahkan oleh J.L Wetik, Jakarta ; Erlangga.
- Frederickson, H, George, 1984. *Administrasi Negara Baru (New Public Administration)* Diterjemahkan oleh Al Ghoze, Jakarta: LP3ES.
- Gibson, James L. Ivanevich, and Donnely, 1994. *Managing Human Resources*, New York: Prentice Hall.
- Handyaningrat, Suwarno, 1995. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional Cetakan II*, Jakarta: PT.Gunung Agung.
- Islamy, Irfan, 1994. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara Cetakan VII*, Jakarta: Bumi Aksara
- Joedono, SW, 1974. *Administrasi Pembangunan: Sebuah Pengantar*, Jakarta: Prisma.

- Kumorotomo, w. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar Offset. 2005 hal 3
- Moleong, J, Lexy, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh, 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Salusu, J, 2004. *Pengambilan Keputusan Strategik*, Jakarta: Grasindo
- Sedarmayanti, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung: Reflika
- Aditama Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Steers, Richard, M, 1980. *Efektivitas Organisasi: Kaidah Tingkah Laku*, Jakarta: Erlangga
- Wasistiono, Sadu, 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Jatinangor: Alqaprint
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara (Menpan) Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Indeks Keputusan Masyarakat

Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah