

BUDAYA KERJA APARATUR PEMERINTAH DI KECAMATAN BUKIT BATU KABUPATEN BENGKALIS Reha

Oleh : Sunjani

Email : Rehasamri94@gmail.com

Adviser : Adlin.S.SOS.M.SI

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

Abstrack

This study aimed to determine the behavior of Administrative Pemrintah work culture in Bukit Batu subdistrict Bengkalis. This study focused on the performance of the government in Kecamatan Aparatur Bukit Batu to the ministry. Based on the background of the problem, the study aims to identify and analyze the behavior of Government Personnel Work culture in Bukit Batu subdistrict Bengkalis. The research method is qualitative, with the technique of collecting data through observation, interviewing and documents .

The results of the field studies showed that the behavior of the work culture of government officials in Bukit Batu subdistrict is not going well, the government apparatus in Bukit Batu subdistrict performance undisciplined, because the maintenance in the process of exchange of letters did not go as timely or efficient. aside from the lack of discipline permasalahan that is in the performance of the Government apparatus was the lack of friendliness in the waiters to the people in the district of Bukit Batu Bengkalis regency, and aside from the lack of awareness of the Apparatus of the societal conditions. This makes the problem so that the government apparatus is not capable of being a good guideline for people in the District Bukit Batu Bengkalis.

Keywords: Work Culture, Government Personnel

PENDAHULUAN

Budaya menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah sesuatu kekuasaan yang sudah menjadi kebiasaan yang sukar dirubah. Istilah budaya berasal dari bahasa sangsekerta yaitu buddayah bentuk jamak dari kata budhi yang artinya budi atau akal. Dengan demikian budaya adalah hal ihwal yang berkaitan dengan akal dan budi pekerti. Namun menurut Koentjoringrat dalam buku miftah toha mengatakan budaya adalah keseluruhan sistem gagasan, tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang di jadikan milik manusia yang sedang belajar. Namun sebagaimana dari pendapat para ahli budaya adalah kesatuan nilai (core value) pikiran, harapan dan yang diyakini kebenarannya serta diperlukan secara ajek sebagai suatu kebiasaan dalam kehidupan sekelompok manusia dalam suatu entity atau masyarakat tertentu.¹

Dapat Disimpulkan budaya birokrasi adalah budaya yang bisa diterima oleh masyarakat berdasarakan prinsip pruralnya adalah Tata Pemerintahan yang baik. Tata pemerintahan yang baik yaitu tata pemerintahan yang bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manejerial publik, dan di ciptakan pengelolaan manejerial yang bersih dan bebas korupsi yang bertujuan untuk mengarah kepada satu tujuan yaitu kehidupan yang lebih baik bagi setiap lapisan masyarakat luas. Untuk menuju arah pemerintahan yang baik terhadap pelayanan dapat dilihat melalui UU Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur

Sipil Negara pada bab IV yaitu berisi tentang fungsi, tugas dan peran. Untuk menuju arah pemerintahan yang baik terhadap pelayanan dapat dilihat melalui UU Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada bab IV yaitu berisi tentang fungsi, tugas dan peran. Pegawai ASN bereperansebagai, perencana, pengawas, dan pelaksana. Penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dan intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Dari Penjelasan diatas dapat disimpulkan di dalam budaya tata kerja yang baik mengutamakan salah satunya budaya kerja yang berkualitas di dalam pelayanan. Namun kenyataan yang sering terjadi di dalam kinerja Aparatur Pemerintah adalah kurang kualitas terhadap cara kerjanya pemerintah. Selain dari itu beberapa tanggapan menjelaskan bahwa banyak kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam pelayanan birokrasi tersebut. Sistem budaya kerja Aparatur Pemerintah di sini bekerja sangat lambat, tidak tepat waktu mengutamakan budaya yang ingin dilayani dari pada melayani.

Kurangnya efektifitas budaya didalam pelayanan Aparatur Pemerintah Masyarakat dapat di lihat dari salah satunya budaya kerja Pemerintah di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Kecamatan Bukit ini terdiri 1 Kelurahan dengan 16 Desa, Kecamatan di bentuk dengan organisasi birokrasi yang ada di Kantor Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari jumlah pegawai berkisar 39 orang, 29 sebagai pegawai kantor camat dan 9 orang sebagai pegawai honorer.

Tugas Pegawai Kantor Camat adalah memiliki Visi Misi yaitu mengutamakan

¹ Miftah, Thoha. 2012. Birokrasi Pemerintah Dan Kekuasaan Di Indonesia. Yogyakarta. Thafa Media. Halaman 4

Pelayanan prima dan profesionalis, yang disediakan sendiri oleh para Aparatur-aparatur Pemerintah sendiri. Namun menurut masyarakat sekitar menyatakan pelayanan tersebut masih belum berjalan dengan baik masih banyak kendala di dalam pengurusan surat menyurat, berikut ini pelayanan-pelayanan dari Aparatur Pemerintah adalah:

1. Surat Izin Tempat Usaha
2. Surat Izin Tempat Usaha Apotik
3. Tanda Daftar Perusahaan Perorangan
- 4 Surat Pernyataan Ganti Kerugian
5. Surat Keterangan Mengelola Menguasai Tanah.

Dari 5 jenis pelayanan diatas dapat dijelaskan bahwa dalam pengurusan surat menyurat tersebut tidak berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat dan Dari kesimpulan di atas serta dari Informasi-informasi yang diambil pada penelitian, penulis menemukan fenomena-fenomena permasalahan di dalam budaya kerja Aparatur Pemerintah yaitu:

1. Kurangnya budaya memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap masyarakat, dalam pengurusan surat menyurat tersebut masih bertele-tele sehingga proses penyelesaian surat menyurat tersebut tidak berjalan dengan tepat waktu.
2. Kurangnya budaya perhatian dari Aparatur Pemerintah terhadap kondisi masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten tersebut.
3. Pola pikir Aparatur Pemerintah yang masih ingin dilayani dari pada melayani masyarakatnya. dan rumusan yang di ambil dari permasalahan Budaya kerja Pemerintah adalah

1. Bagaimana pelaksanaan budaya kerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis?

2. Bagaimana pola pikir dari Aparatur Pemerintah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis?

Selain itu tujuan dari kegunaan penelitian adalah Untuk mengetahui

permasalahan terhadap budaya kerja, pola pikir dan perhatian dari Aparatur Pemerintah terhadap masyarakat Kecamatan Bukit Batu yaitu adanya permasalahan di dalam kinerja pegawai kantor Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini merupakan sebuah kajian yang dapat membuka wawasan dan dikembangkan sehingga aspirasi yang sesungguhnya dapat benar-benar di terapkan dalam peningkatan pelayanan, pola dan perhatian yang sesuai dengan yang di harapkan. Bagi penulis penelitian ini merupakan sasaran peningkatan kemampuan ilmiah penulisan dari teori-teori yang telah di dapat dalam aspek budaya kerja dari Aparatur Pemerintah. Dan juga memberikan pemahaman lebih jauh bagi penulis tentang sejauh mana mutu dari kinerja pegawai kantor Camat Bukit Batu.

Dalam Penulisan skripsi ini, Penulis memaparkan studi terdahulu yang ditulis oleh Mahasiswa Ilmu Pemerintahan sebagai bahan untuk dijadikan perbandingan dalam penelitian, adapun beberapa skripsi terdahulu tersebut adalah:

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh, Suprison Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan dengan judul. *Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir*

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Syarifah Indri Septiani dengan judul Skripsi *Problematika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau.*

Ketiga, Penelitian yang ditulis oleh Rio Pindah Saragih Mahasiswa Ilmu Pemerintahan dengan Judul. *Pelayanan Publik Di Kecamatan Bangka Pusako Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2011-2013.* Selain dari itu disini juga menjelaskan beberapa teori dari tentang buda kerja Aparatur Pemerintah adalah Sebagai berikut Budaya dalam kamus besar bahasa

Indonesia dalam buku Birokrasi Pemerintah Dan Kekuasaan Indonesia halaman 4 adalah sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan sukar diubah. Istilah budaya adalah ihwal yang berkaitan dengan akal dan budi pekerti, sistem gagasa, tindakan, dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang di jadikan milik manusia yang sedang belajar.² Budaya kerja pada sebuah organisasi terbentuk sejak satuan kerja atau organisasi terbentuk tersebut berdiri. Pembentukan budaya kerja terjadi ketika suatu susunan kerja atau organisasi menghadapi suatu permasalahan yang berkenaan dengan keberlangsungan suatu organisasi yang menyangkut perubahan-perubahan eksternal maupun internal (Ndraha, 2003).

Indikator budaya kerja bersifat positif dan negatif. Indikator budaya kerja yang bersifat positif antara lain: perilaku ramah tamah, gotong royong, perilaku kerja keras, serta optimis. Sedangkan indikator yang bersifat negatif antara lain: tidak disiplin, tidak pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang (Sariyathi, 2010).³

Budaya kerja aparatur negara dapat diartikan sebagai sikap dan perilaku dan perilaku individu dan kelompok aparatur negara yang di dasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Proses pembentukan sikap dan perilaku itu diarahkan kepada terciptanya aparatur negara yang profesional. Bermoral dan bertanggung jawab yang memiliki presepsi yang tepat terhadap pekerja (berkerja adalah ibadah, bekerja adalah "Panggilan" untuk melaksanakan tugas mulia, menjadi orang pilihan yang

unggul), sehingga prestasi kerja merupakan aktualisasi jati dirinya⁴

Good Governance (Tata Pemerintahan Yang Baik)

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo pada awalnya istilah *good governance* yang mengemuka dan populer saat ini diperkenalkan oleh *organization for economic co-operation and development* (OECD) yang berpusat di kota Paris menyiratkan pembenaran pemikiran liberal dan pengembangan gagasan dengan implementasinya melalui: (1) prinsip-prinsip hak asasi manusia dan *rule of law*, (2) prinsip-prinsip *representative government*, (3) *comperative market economy*, (4) *good governance*, (5) *concern for the environment* dalam kehidupan masyarakat dan pemerintah.⁵

Pelayanan Publik

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

Sistem Perilaku Birokrasi Pancasila

Pelaksanaan Sila Ketuhanan Yang Maha Esa ke dalam suatu sistem birokrasi, dapat dilihat dari usaha-usaha birokratnya di dalam menetapkan kebijakan, cara kerja. Cara, sistem dan prosedur kerja yang berketuhanan Yang Maha Esa itu dapat diamati mulai dari

⁴ Ismail Mohammad 2004. Budaya Kerja Aparatur Pemerintah. Jakarta. Cv. Raga Melube. Halaman 12

⁵ Skripsi Supratma. 2012. "Implementasi Pemerintah yang baik (*Good Government*) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru tahun 2010". Fisip-UR. Hal 7

² Ibid, Halaman 4

³ Dezonda R. Patipawe. Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja Dan Prinsip-Prinsip Organisasi Budaya Kerja Pemerintah Dengan Baik Dan Benar. Jurnal Sasi

penetapan *policy*, keputusan pelaksana *policy*, dan para sikap birokrat untuk melayani rakyat selalu tidak meninggalkan jiwa Ketuhanan Yang Maha Esa, yakni suatu sikap dan perilaku yang tidak meninggalkan norma tuntutan agama yang diturunkan oleh Tuhannya kepada kita. Sikap percaya dan taqwa ialah sikap yang selalu ingat bahwa Tuhan itu selalu mengetahui gerak gerik kita baik ketika kita sedang bersama orang banyak ataupun ketika kita sendirian. Sikap percaya dan taqwa ini ialah sikap dan perilaku untuk menjalankan apa yang diperintah oleh Tuhan Yang Maha Esa itu sebagai Pencipta kita, dan menjauhi semua larangannya. Sikap dan perilaku sedemikian itu seharusnya mewarnai setiap *policy*, keputusan, dan cara-cara pelayanan dari sistem birokrasi kita. *Policy* atau keputusan birokrasi membantu larangan Tuhan Yang Maha Esa, semisal judi, pelacuran, penindasan kepada yang lemah, ketidakadilan, dan lain sebagainya, perlu ditinjau kembali untuk menetapkan birokrasi Pancasila ini. Sekiranya para pejabat birokrasi taat dan konsekuen terhadap ajaran dan tuntutan Tuhan yang selalu mengawasi perilaku tidak akan adanya korupsi suap menyuap dan penyalahgunaan kekuasaan birokrasi.⁶

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan metode penelitian kualitatif, yaitu usaha mengumpulkan, menyusun dan menginterpretasikan data yang ada kemudian menganalisa data tersebut, menelitinya, menggambarkan dan menelaah secara lebih jelas dari berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi, situasi dan fenomena yang diselidiki. Lokasi penelitian dilakukan di Kelurahan Kecamatan Bukit Batu

⁶ Op.Cit.Miftah Thoha.2012.Birokrasi Pemerintahan Dan Kekuasaan Di Indonesia.Yogyakarta.Thafa Media.Halaman 10-11

Kabupaten Bengkalis, penelitian ini dipilih karena penulis menemukan kendala dalam budaya kerja Aparatur Pemerintah aparatur di dalam pelayanan pengurusan surat-menyurat

Adpun jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Data Primer, adalah data diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara terbuka dengan informan penelitian.
- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh melalui buku-buku, catatan arsip, dokumen-dokumen bentuk informasi yang bersifat menunjang penelitian.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode berikut :

- a. Wawancara yaitu menyusun daftar pertanyaan terbuka untuk dijawab oleh informan penelitian.
- b. Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan atau lokasi penelitian.
- c. Dokumentasi ialah Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi.

Analisis data yang dilakukan adalah data kualitatif, yakni dengan menggunakan model analisis interaktif dimana penulis terjun langsung ke lokasi penelitian dan secara langsung berinteraksi dengan narasumber dengan tujuan mendapatkan informasi seakurat mungkin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Budaya Kerja dari Aparatur Pemerintah.Aparatur Pemerintah adalah perangkat,aparat atau alat pemerintah dan alat kelengkapan negara di dalam bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Sesuai dengan

UU Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN yang memiliki tugas dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing dari aparatur pemerintah itu sendiri.

Dari hasil penelitian penulis menemukan adanya keganjalan dari tata cara atau budaya kinerja tidak baik dan ada pula kinerja yang bisa dikatakan baik dari seorang Aparatur Pemerintah di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, adalah sebagai berikut:

A. Budaya kerja yang baik:

1. Tidak Membuka Aib Orang Lain
2. Taat Kepada Arahan/Ketua
3. Teliti

B. Budaya Kerja Yang Tidak Baik

1. Suka Membuang Waktu
2. Tidak Berlaku Adil
3. Kurang Ramah
4. Tidak Bisa Menjadi Contoh Terhadap Masyarakat
5. Bekerja Setengah Hati
6. Keterbukaan

A. Budaya Kerja Yang Baik

1. Tidak Suka Membuka Aib Orang lain

Walaupun Aparatur Pemerintah belum bisa menjadi contoh yang baik untuk masyarakatnya, tetapi para Aparatur sangat mampu menutupi aib tentang keluhan atau komentar dari masyarakat.

Berikut Ini Tanggapan dari salah satu tokoh masyarakat tentang sisi positif budaya kerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Bukit Batu: *“Ketika surat daftar perusahaan saya lama diresmikan sangking sakit hatinya saya kepada mereka sayapun mengeluarkan kata-kata makian yang mungkin bisa menjadi membuat suasana keributan dikantor, walaupun mereka tidak memperdulikan atau acuh dengan makian saya, saya tidak pernah mendengar sampai ketelंगा saya bahwa orang kantor sana bercerita terhadap orang lain tentang apa yang saya lakukan disana (Ndang Sri Ramadhona Tokoh Masyarakat*

Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Dari Hasil wawancara diatas dapat dibuktikan bahwa aparatur tidak pernah membuka aib orang lain di luar jam kantor apapun hal yang terjadi di dalam jam kerja cukup sesama mereka sebagai pegawai saja yang mengetahui. Hal ini disebabkan mungkin karna para pegawai mengakui letak kesalahan ada di tangan mereka, sehingga mereka hanya bisa mengalihkan kesalahan kepada masyarakat untuk menutupi kesalahan mereka. Pendapat dari tokoh masyarakat di atas setuju oleh Bapak Junaidi selaku Staf di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Berikut adalah hasil tanggapan dari Staf di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis: *“Ketika itu memang ada salah satu masyarakat yang mengkomplin dengan emosi karena mereka tidak puas dengan cara kinerja kami, mereka menganggap kinerja kami sebagai pegawai sangat lamban dan bertele-tele. Tetapi kami sebagai aparatur mengerti semua itu kesalahan kami yaitu tidak pernah bekerja sesuai dengan aturan. Hal ini sebenarnya disebabkan karna para penanggung jawab tidak ada dilokasi kerja, dan kami selaku aparatur hanya sedikit berkata kasar kepada masyarakat agar masyarakat mau mendengar pendapat dari kami, tetapi untuk membuka kesalahan mereka di luar kantor tidak pernah kami lakukan cukup hanya kami saja selaku pegawai yang mengetahuinya. (Junaidi Staf Kasi Tapem Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”*

“Sudah Jelas tugas kami sebagai seorang apratur harus menutupi apapun keluhan dan komentar masyrakat, ketika masyrakat ingin mengkomplin cara kinerja kami yang kadang kami tak sengaja melakukan kesalahan. (Sarlan Kasi PMD Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Karna sifat acuhnya Para Aparatur membuat para pegawai tidak perlu membuka hal yang terjadi di dalam jam kerja ketika berada di luar lapangan kerja.

2. Taat Kepada Arahan/Ketua

Di dalam budaya kerja yang baik seorang pegawai harus menuruti tata aturan dari kepala agar jalannya pemerintah mengarah ke tata pemerintahan yang baik, hal ini di temui di dalam cara kinerja pemerintah Kecamatan Bukit batu Kabupaten Bengkalis, penulis menemukan memang ada ketaatan pegawai terhadap pemimpinnya. Untuk lebih diperjelas mari kita dengar wawancara dengan camat beserta pegawai, dan selaku tokoh masyarakat kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis. Wawancara camat bukit batu kabupaten bengkalis :*“Saya selaku pemimpin disini melihat bahwa pegawai saya mampu mengikuti arahan dari saya, selama saya 3 tahun memimpin disini belum pernah mendengar pegawai saya membantah terhadap arahan yang saya berikan.(M.Fadlul wajdi, STTP, M.SI. Camat bukit batu kabupaten bengkalis)”*

Dari wawancara dengan camat diatas sudah diperjelaskan selama kepemimpinannya yang berjalan 3 tahun tak pernah mendengar para pegawai Kecamatan Bukit Batu kabupaten bengkalis lari dari tata aturan atau arahan dari pemimpinnya sendiri. Hal ini juga disetujui oleh sekretaris camat bukit batu kabupaten bengkalis, berikut ini hasil wawancara dengan sekretaris bukit batu kabupaten bengkalis :*“Selama kepemimpinan camat bukit batu saya sebagai wakil ketua memang melihat para pegawai menghargai taat dan patuh terhadap aturan dari pemimpin, karena prinsip kami sebagai bawahan ketua adalah seperti nakhoda yang memimpin jalannya pemerintah.(*

H.Mulyadi,SH,MH Sekretaris camat bukit batu kabupaten bengkalis)”

Dari wawancara diatas sudah diperjelaskan bahwa memang para pegawai taat dan patuh terhadap arahan pemimpin dan untuk di perjelas penulis juga mendengar bagaimana pendapat dari salah satu tokoh masyarakat :*“Karna waktu itu surat tanah saya bermasalah hal itu saya keluhkan kepada camat langsung. karena dengan membayar lebih tidak lama dari itu surat tanah saya sudah di sah kan dan diedarkan oleh Kasi Tapem Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.(Poniran. tokoh masyarakat kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis)”*Dari hasil wawancara dengan salah satu masyarakat diatas mengatakan kalau memang para bawahan mengikuti dan menghargai arahan dari ketua hal ini disetujui oleh kasi tapem Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

Berikut hasil wawancara dengan bapak Kasi Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis :*“Ketika itu saya mendengar dari ketua bahwa memang adanya permasalahan terhadap surat menyurat milik warga masyarakat kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis yang menandakan atas nama bapak poniran, jadi saya sebagai bawahan tentu harus mendengar bagaimana jalan keluar dari ketua atau Camat Bukit Batu terhadap permasalahan surat menyurat tersebut.(Taufik.Hidayat STTP,MPA.Kasi tapem kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis)”*. Dari Hasil wawancara dengan Bapak Kasi Tapem Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis penulis menyimpulkan bahwa setiap bawahan atau staf selalu mengikuti arahan dari ketua.

3 Ketelitian Dalam Bekerja

Ketelitian didalam budaya kerja adalah memang salah satu fungsi tugas dan tanggung jawab sebagai Aparatur Pemerintah. Tetapi apakah para Aparatur Pemerintah Kecamatan Bukit Batu

sudah mampu menjadi seorang pegawai yang teliti dalam bekerja?, untuk itu mari kita dengar beberapa pendapat dari tokoh masyarakat tentang ketelitian para pegawai aparatur pemerintah di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Berikut ini adalah hasil wawancara masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. *“Ketika itu saya sedang mengurus masalah E KTP, walaupun mereka bekerja sangat lamban tetapi saya salut dalam penulisan mereka sangatlah teliti tidak ada satu hurufpun saya melihat kata-kata yang salah dalam biodata saya (Zuleha Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”*.

Dari wawancara diatas dengan ibu Zuleha didalam penulisan E KTP tidak ada satu huruf dalam penulisan menemukan kata-kata yang salah, selain di dalam pengurusan E KTP. Bagaimana proses penulisan dalam pengurusan surat-menyurat yang lain? contoh surat tanah dan surat tanda daftar, hal ini dapat diperjelas dengan hasil wawancara dengan 2 tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Wawancara dengan tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis: *“Saya dalam pengurusan surat tanda daftar memang menghabiskan waktu yang cukup lama, tetapi yang saya baca sendiri di dalam isi surat tersebut tidak ada menemukan penulisan yang salah dari biodata saya sampai peresmian dari camat (Ndang Sry Ramadhona Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”*

“Dalam pengurusan tanah selain tepat waktu. Yang saya lihat, kata-kata di dalam penulisanpun sangat rapid and jelas, di dalam sisi negatife mereka yang sering saya dengar dari masyarakat setempat mereka juga memiliki sisi positif yaitu tingkat ketelitian mereka yang tinggi didalam bekerja (Amizar

Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”.

Dari wawancara dengan 2 tokoh masyarakat diatas sudah dipastikan dalam bekerja para Aparatur Pemerintah sangatlah mengutamakan ketelitian didalam penulisan surat menyurat.

Agar lebih di perjelas penulis juga mewawancarai tentang ketelitian salah satu penanggung jawab Kasi Tapem Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis yang tugasnya adalah sebagai pengurusan surat-menyurat. Agar lebih jelas mari kita liha dibawah ini hasil wawancara dengan salah satu staf Kasi Tapem Camat Bukit Batu: *“Memang dalam pembuatan surat-surat menyurat adalah tugas saya sebagi staf dari Kasi Tapem Camat Bukit Batu mengetik atau membuat perihal tentang surat menyurat tersebut, tetapi sebelum surat itu di serahkan ke pihak yang lebih atas, surat tersebut di baca ulang atau diperiksa kembali oleh Bapak Taufik selaku Kasi Tapem Camat Bukit Batu (Junaidi Staf Kasi Tapem Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”* Selain itu penulis juga memasukan tanggapan dari Bapak Kasi Tapem sendiri, berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak Kasi Tapem Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis: *“Sudah jelas tugas saya membaca ulang kembali proses surat menyurat tersebut, itu sama saya memantau hasil tugas dari staf saya, dan sebelum surat itu juga diserahkan oleh pihak yang lebih atas, karna saya tak ingin masyarakat terlalu banyak mengeluh dengan hasil kerja kami (Taufik Hidayat, STTP.MPA. Kasi Tapem Camat Bukit Batu Bengkalis)”*

Dari hasil wawancara dengan beberapa para pegawai camat Bukit Batu, sudah dapat disimpulkan para Aparatur pemerintah di Kecamatan Bukit Batu mempunyai budaya kerja yang teliti di dalam pengurusan surat menyurat, karna mereka sebagai Abdi Masyarakat juga tidak mau menambah lagi keluhan dari

masyarakat terhadap proses kinerja pegawai tersebut.

B. Budaya Kerja Yang Tidak Baik

1 Suka Membuang Waktu

Ketepatan waktu di dalam pekerjaan merupakan suatu proses perkembangan konstruktif bagi pegawai yang berkepentingan karena ketepatan waktu kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orang orangnya. Namun dari Hasil Penelitian ini, penulis menemukan tidak adanya ketepatan waktu di dalam cara kinerja pemerintah. Para Aparatur masih bersifat malas suka jauh dari aturan prosedur terhadap pekerjaan, yaitu proses pelayanan yang tidak tepat waktu dan efisien di dalam pengurusan surat menyurat, bahkan dalam hasil wawancara, penulis mendengar dari salah satu tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu, masih adanya keterlambatan pegawai Camat di dalam waktu jam bekerja Untuk Lebih memperjelas masalah yang sedang terjadi, maka diperlukan sumber informan untuk menjelaskan apakah benar ada kesalahan di dalam cara budaya kerja Aparatur Pemerintah ini dapat di lihat melalui sumber informan Bapak Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:

“Secara lapangan yang saya pantau, pegawai sudah bekerja dengan baik, selain dari itu di dalam aturan proses pekerjaan para pegawai sudah melaksanakan proses surat menyurat dengan tepat waktu dan efisien (M. Fadlul Wajdi, STTP. M. SI Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Dari hasil wawancara dengan Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis secara lapangan mengatakan kinerja mereka sudah berjalan dengan baik, dan dalam pengurusan proses surat menyurat pun berjalan dengan tepat waktu dan efisien. Namun penjelasan yang diberikan oleh Bapak Camat Bukit itu berbeda dari pendapat tokoh-tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Kabupaten Bengkalis, Untuk lebih jelas mari kita

lihat hasil wawancara berikut di bawah ini:

“Kinerja para Aparatur Masih sangat lamban, pengurusan surat menyurat tidak sesuai dengan prosedur yang dilaksanakan bahkan di dalam pengurusan surat tanah saya harus menunggu selama enam tahun (Poniran Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

“Dari data yang diambil oleh penulis serta wawancara dapat sudah dijelaskan permasalahan didalam pengurusan surat tanah/surat ganti kerugian sangat lama dan kinerja pegawai nya bertele-tele sehingga masyarakat harus menunggu lama bahkan berbulan-bulan, (Muhammad Yunus Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Sesuai dengan pendapat dua tokoh masyarakat setempat diatas sangat berbeda dari pendapat Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Masyarakat Kecamatan Bukit Batu sangat kecewa dengan hasil kinerja pemerintah dikantor Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, karna cara kinerja pemerintah Kecamatan Bukit Batu masih memiliki keterlambatan didalam pengurusan proses surat menyurat, sebagian tokoh masyarakat pun mengatakan hampir menunggu berbulan-bulan bahkan sampai bertahun untuk meresmikan surat tanah milik warga masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya, bagaimana pula tanggapan dari bapak Seketaris Camat Bukit Batu terhadap cara kinerja Aparatur selama ini di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis : *“Kami para pegawai sudah menyadari bahwa sebagai aparatur pemerintah harus mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing. Tetapi untuk pelayanan saya merasakan kinerja kami sebagai Aparatur mungkin belum berjalan dengan tepat waktu masih banyaknya keterlambatan dan halangan didalam proses surat menyurat (M. Fadlul*

Wajdi.STTP,M.SI. Sekretaris Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

“Saya memang mengakui bahwa sebenarnya kinerja kami sebagai pelayan masyarakat tidak berjalan dengan disiplin,saya melihat para pegawai yang lain suka menunda kerja ,sehingga membuat masyarakat komplin dengan hasil kerja para pegawai(Junaidi Staf Kasi Tapem Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Hasil wawancara diatas sudah dapat di jelaskan pendapat dari para Pegawai Camat Bukit berbeda jauh dari pendapat Bapak Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, Bapak Sekretaris Camat tersebut mensetujui bahwa memang adanya permasalahan di dalam ketepatan waktu terhadap pelayanan di kantor camat Bukit Batu.

2 Tidak Berlaku Adil

Keadilan pada hakikatnya adalah memperlakukan orang lain atau pihak lain sesuai dengan haknya,yang menjadi hak setiap orang adalah diakui dan diperlakukan sesuai dengan harkat dan martabatnya,yang sama hak dan kewajibannya.Untuk mendengar kebenarannya berikut hasil wawancara dengan Kasi PMD Camat Bukit Batu: *“Saya sebagai kepala PMD tidak menyetujui adanya calo,atau prosedur biaya yang lebih di dalam pengurusan surat menyurat karna hal tersebut akan membuat rasa perbandingan dan tidak adil bagi masyarakat(Sarlan Kasi PMD Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)*Dari wawancara diatas Kepala staf mengatakan bahwa kinerja Aparatur Tidak boleh mengizinkan adanya calo atau prosedur pembayaran lebih didalam pengurusan surat menyurat ,tetapi penulis mendengar pula pendapat Kasi Tapem Camat Bukit Batu, dari Hasil Penelitian Bapak Kasi Tapem Camat Bukit Batu tidak masalahnya adanya calo diantara kedua belah pihak asal proses itu dilaksanakan atas dasar persetujuan kedua belah

pihak.Untuk lebih jelas dapat dilihat tanggapan dari Bapak Kasi Tapem dibawah ini: *“Di dalam aturan pekerjaan akan tetap terus mengikuti sesuai prosedurnya,Akan tetapi ketika salah satu tokoh masyarakat ingin memberi pembayaran lebih dan ikhlas agar urusan surat menyurat berjalan dengan baik tanpa hambatan tidak ada larangan dari kepala sendiri asal sesama dau pihak tersebut mau bekerja sama.(Taufik Hidayat,STTP,MPA Kasi Tapem Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”*Dari hasil wawancara dengan bapak Taufik Hidayat Kepala Tata pemerintahan bahwa Aparatur Pemerintah sudah menyimpang dari tata aturan kerja sebagai seorang Aparatur Pemerintah,untuk lebih diperjelas dapat juga dilihat sumber informan dari tokoh masyarkat tentang adanya penyimpangan terhadap biaya pelayanan dikantor Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.Berikut ini adalah tanggapan dari tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis: *“Pengurusan surat tanah saya selesai dengan tepat waktu itu dikarenakan saya membayar lebih kepada para pegawai,yang guna agar proses surat menyurat berjalan dengan bertele-tele dan kebetulan sekali nasib saya mengenal baik salah satu pegawai di kantor Camat Bukit Batu(Amizar Tokoh Masyrakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”*Penulis juga mendengar pula Tanggapan Dari salah satu Tokoh masyarakat yang tidak membayar lebih dalam pengurusan pelayanan surat menyurat: *“Sampai sekarang saya sakit hati dengan mereka di karenakan dulunya saya mengurus surat tanda daftar perusahaan hampir 2 bulan baru selesai dengan alasan camat belum menandatangani surat tersebut,mungkin hal ini dikarnakan saya tidak memberikan bayaran lebih seperti yang lain dalam pengurusan surat-menyurat Ndang Sry Ramadhona Tokoh*

Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Hal ini di perjelas oleh salah satu staf Kasi Tapem menyetujui persoalan tidak adanya keadilan diantara kinerja mereka

“Saya mengakui bahwa jalannya pemerintah disini kurang begitu adil,mereka membanding-bandingkan masalah kebutuhan masyarakat.Apabila tidak ada orang dalam atau pegawai yang mereka kenal maka proses surat-menyurat tidak berjalan dengan tepat waktu,tetapi saya hanya sebagai bawahan hanya mengikuti arahan dari ketua tidak bisa berbuat apa-apa”

Dari hasil wawancara dengan salah satu staf Kasi Tapem dan tokoh masyarakat mengakui diatas mengakui memang tidak adanya keadilan di dalam kinerja mereka,para penanggung jawab membanding-bandingkan masalah kebutuhan masyarakat.

Dari Hasil Penelitian diatas sudah jelas bahwa Aparatur sudah sangat lari sebagai seorang Aparatur Pemerintah yang bersifat adil, para Aparatur Pemerintah sudah berani melanggar Undang-Undang No 30 Tahun 2014 tentang penyimpanan terhadap biaya prosedur pelayanan.

3 Kurang Ramah

Berikut ini ciri aparatur yang bersikap ramah yaitu:

- 1.Selalu Senyum
- 2.Sabar Jangan Marah
- 3 Tidak Menyakiti Orang lain
- 4.Selalu mendengar pendapat orang dengan terbuka

Dari sub-sub diatas sudah di perjelaskan bagaimana seharusnya memiliki kualitas Pelayanan yang baik yaitu terletak terhadap keramahan dan kesantuanannya.Namun dari hasil penelitian ini penulis menemukan adanya keganjalan di dalam keramahan aparatur terhadap masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:Tanggapan dari salah satu

tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:

“Ketika itu saya ingin menemui ibu sri nurmala bagian Kepala Umum karna tugasnya sebagai pengurusan situ(surat izin tempat usaha) permasalahan saya sudah dua minggu lebih saya menunggu surat situ saya belum juga dikeluarkan,ketika saya ingin memberi komplain ke kantor camat saya sama sekali tidak di perdulikan oleh pegawai di sana bahkan cara bicara mereka sangat tidak enak didengar dan sombong sehingga membuat saya tersinggung dengan cara bicara mereka(Suhadi Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Hasil wawancara dengan tokoh masyarakat diatas,masyarakat menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan hasil kinerja dari Aparatur Pemerintah selain kurang nya disiplin dalam kinerja terdapat pula kurangnya keramahan serta etika dalam berbicara yang baik sebagai seorang pelayan.

Setelah itu ada juga pendapat dari masyarakat lain terhadap kurangnya keramahan para pegawai Pemerintah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

Berikut ini tanggapan dari salah satu tokoh masyarakat kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:

“Dulu waktu saya ingin mengurus surat tanah saya sudah dua kali bolak balek ke kantor camat hanya untuk menanyakan kapan surat tanah saya di resmikan karena sebelumnya mereka sudah berjanji akan meresmikan nya sekitar satu minggu lagi karna saya sudah menunggu sekitar dua minggu,tetapi tetap saja hasilnya nihil dan kita saya mulai mengkomplain mereka menyalahkan saya kembali karena saya terlalu mendesak padahal yang seperti kita ketahui proses surat menyuratnya akan selesai selama tiga hari(Erita Tokoh Masyarakat

Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Dari 2 pendapat tokoh masyarakat diatas mereka menganggap bahwa keramahan cara bicara aparatur sangat kurang,etika tata bicaranya pun sangat menyakiti hati masyarakat dan membuat masyarakat kecewa dengan cara kinerja aparatur pemerintah.

Namun Penulis menemukan tanggapan yang berbeda dari dua tokoh masyarakat yang berada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten ,yaitu tanggapan dari Kepala Umum di kantor camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis tentang keramahan. Mereka tidak merasa bahwa mereka pernah berkata kasar atau sampai menyinggung hati orang lain karna buat mereka masyarakat adalah raja yang harus diistimewakan.Berikut ini adalah tanggapan dari Ibu Sri Nurmala tentang Keramahan:

“Untuk keramahan dan sopan santun kami sudah melaksanakannya dengan benar karna keramahan itu sangat diutamakan terhadap pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan kinerja kami,seandainya saja masyarakat ingin mengkomplain cara kinerja kami.kami akan mendengar dengan setia pendapat masyarakat.tetapi untuk berkata kasar atau sampai menyinggung masyarakat sejauh ini belum pernah saya lakukan(Sri Nurmala Kasubang ADM,Umum Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Hasil wawancara di atas dengan Ibu Sri Nurmala mengatakan bahwa tidak pernah seorang aparatur berkata kasar terhadap masyarakatnya apalagi sampai kurang memperdulikan komentar dari masyarakat.Bagi Sri Nurmala masyarakat adalah sebagai raja dan aparatur sebagai pelayan yang setia mendengar komentar serta keluhan dari raja.

Berikut Ini adalah Tanggpan dari Bapak Taufik Kasi Tapem Kecamatan

Bukit Batu Kabupaten Bengkalis tentang keramahan adalah:

“Selama ini yang kami lakukan belum pernah menyakiti atau berkata kasar terhadap di dalam pelayanan apalagi sampai mengatakan masyarakat selalu mendesak dalam pengurusan surat menyurat karna kami sebagai aparatur sudah tau prosedur kinerja tepat waktu dan efesian seandainya adanya keterlambatan kami menjelaskan secara santun terhadap masyarakat dan ketika masyarakat mengkomplain atau tidak puas hasil kerja kami,kami sangat menerimanya dengan sabar(Taufik Hidayat STTP.MPA.Kasi Tapem Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Tanggapan dari bapak Taufik Hidayat sebagai Kasi Tapem mengakui tidak pernah adanya omongan pegawai mengatakan bahwa masyarakat selalu mendesak didalam pengurusan surat menyurat,bagi mereka sebagai seorang aparatur sudah mengetahui tata aturan pekerjaannya,.Dan ketika adanya komplain dari masyarakat yang kurang puas terhadap kinerja pegawai maka dia sebagai Kepala Penanggung jawab menerima komplain dan keluhan dari masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis

Tanggapan ini di setuju oleh salah satu tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis,Hal ini dikarenakan mereka saling mengenal diluar jam kantor atau bisa disebut mereka memiliki hubungan persaudaraan antara pegawai dan tokoh masyarakatnya.

Berikut adalah tanggapan dari salah satu tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:

“Selama saya mengurus masalah surat-menyurat selain saya melihat kerja mereka secara disiplin dan tepat waktu ,untuk keramahanpun saya mengakui para pegawai kantor camat Bukit Batu ini berlaku sopan terhadap saya.Hal ini mungkin dikarenakan saya memiliki

hubungan ikatan bersaudara dengan bapak Kasi Tapem Taufik Hidayat(Kifrianto Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

“Memang saya hampir mengenal baik para pegawai kantor Camat Bukit Batu termasuk Bapak Camat Bukit Batu itu sendiri,dan yang saya rasakan jauh dari komen masyarakat tentang keramahan pegawai disana malahan saya melihat mereka begitu ramah terhadap saya(Amizar Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Selain dari tokoh masyarakat yang menjelaskan berjalannya keramahan didalam kinerja karna ada faktor saling mengenal.Tanggapan ini diperkuat atau disetujui oleh salah satu Staf Kasi Tapem Kecamatan Bukit Batu

Tanggapan dari Bapak Junaidi selaku Staf Kasi Tapem Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis adalah: *“Untuk keramahan yang saya rasakan dari kinerja pegawai memang seperti itu,para penanggung jawab akan melayani dengan senyuman apabila masyarakat mampu mebayar lebih atau ada faktor saling mengenal diantara mereka diluar jam kantor Junaidi Staf Kasi Tapem Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”*

Dari Penelitian yang penulis laksanakan sudah sangat tertera jelas bahwa memang adanya keganjalan di dalam tata keramahan Pegawai Kantor Camat Bukit Batu,yaitu mereka hanya berlaku ramah kepada tokoh masyarakat yang mereka kenal diluar jam kantor atau adanya hubungan persaudaraan yang terkait di antara mereka ,hal tersebut diakui sendiri oleh salah satu staf Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

4.Tidak Bisa Menjadi Contoh Terhadap Masyarakat

Aparatur yang bisa menjadi panutan atau yang bisa dicontohi untuk masyarakat adalah sebagai berikut: 1.Mencontohi hal yang baik 2.Menjadi Contoh kepada orang lain

Untuk lebih pasti dapat di lihat melalui hasil penelitian Kecamatan Bukit Batu .Menurut pendapat Bapak H.Mulyadi Seketaris Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis mengatakan bahwa selama kepeminan Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis sudah menjadi sesorang yang bisa menjadi contoh yang diikuti oleh pegawainnya.Berikut ini adalah tanggapan dari Seketaris Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:

“Meskipun Camat jarang memantau cara kinerja kami,tetapi yang saya ketahui Pak Fadlul selaku Camat atau Pemimpin tetap mengajarkan para pegawainya menjadi seorang Aparatur yang bertanggung jawab terhadap tugasnya yang bertujuan agar bisa menjadi panutan atau tempat mengadu masyarakat kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis,dan saya bisa melihat sebenarnya kinerja camat itu sudah menjadi contoh terhadap bawahannya.(H.Mulyadi.SH,MH Seketaris Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Namun hal ini tidak disetujui oleh tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Mereka menganggap para Aparatur tidak bisa bersikap disiplin dan ramah apalagi untuk menjadi contoh yang baik untuk masyarakat.Hal dikemukakan oleh salah tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.Berikut ini isi tanggapan dari tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:

“Yang saya nilai peran aparatur sebenarnya tidak bisa menjadi hal yang bagi masyarakatnya,untuk keramahan serta kedisiplinan mereka tidak mampu melakukannya dengan benar.Apakah itu bisa disebut menjadi contoh hal yang

baik untuk orang lain?hal itu membuat saya kurang menghargai mereka sebagai aparatur masyarakat.(Syamri Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Pendapat dari bapak Syamri diatas di setuju pula oleh salah tokoh masyarakat pula di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.Mereka kecewa karna aparatur tidak bisa memberikan panutan untuk masyarakat yang seharusnya dilakukan aparatur didalam kinerja pelayananBerikut adalah hasil tanggapan dari salah satu tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:“*Saya memang menyetujui pendapat dari orang lain bahwa kinerja dari aparatur tidak bisa berjalan dengan bak, seperti yang saya katakan mereka dalam pelayanan saja tidak disiplin waktu selain itu tata cara bicara mereka sampai sekarang masih menyinggung di hati saya,sudah sangat jelas bahwa mereka belum bisa menjadi pedoman bagi masyarakat disini(Suhadi Tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”*

Dari pendapat dua tokoh masyarakat diatas sudah sangat jelas bahwa kinerja pemimpin sudah tidak bisa menjadi panutan contoh yang baik untuk masyarakatnya ,bahkan masyarakat sangat sakit hati terhadap cara kinerja mereka.Dari permasalahan kinerja dari Aparatur di atas adalah memiliki faktor-faktor penghambatnya,Adapun banyaknya faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat karena kinerja kualiatas memang bertele-tele serta tidak menjalankan sesuai dengan fungsinya masing-masing.Menanggapi hal ini Kepala PMD Kecamatan Bukit Batu menjelaskan:

“Kami menyadari bahwa keberadaan kinerja kantor camat tidak berjalan sesuai dengan fungsinya sebagai Aparatur,tetapi hal ini tidak menyurutkan kami untuk tidak melayani masyarakat dengan baik karna kami

sebagai pelayan negara harus bisa mengutamakan kepuasan terhadap masyarakatnya(Sarlan Kasi PMD Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Berikut Ini Juga Penjelasan Dari Bapak Seketaris Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:

“Saya memang pernah mendengar komplain dari masyarakat mengatkan bahwa kinerja kami tidak bisa menjadi menjadi contoh untuk masyarakat setempat,tetapi saya sebagai wakil ketua tetap berusaha cara kinerja pemerintah yang buruk disini.(H.Mulyadi,SH,MH Seketaris Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis)”

Dari hasil wawancara dengan dua tokoh para Aparatur Pemerintah diatas sudah dapat di jelaskan bahwa sedikit tidaknya para Aparatur menyadari kesalahan mereka yaitu kurangnya memberikan fungsi Kinerja yang baik dan Tidak bisa memberikan Kepuasan serta contoh yang bisa diikuti terhadap Masyarakat dikecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, hal ini di sebabkan karna kondisi dan keadaan.

5 Keterbukaan

Keterbukaan adalah kunci dari seorang Aparatur Pemerintah didalam salah satu budaya kerja,gunanya adalah membersihkan sebuah jalan pemerintah yang bersih bebas dari KKN,namun dari penelitian penulis melihat adanya permasalahan didalam kejujuran dari Aparatur Pemerintah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis,untuk lebih diperjelas berikut ini hasil wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat terhadap ketidakjujuran aparatur dari Pemerintah:

“Ketika masyarakat ingin mengadu keluhannya terhadap para aparatur,masyarakat harus menunggu berjam-berjam karna para pegawai kantor camat bukit batu jarang di tempat bahkan terlambat di dalam bekerja.Seandainya para penanggung jawab dalam pengurusan surat-

menyurat tidak ada tempat para staf harus bisa memberikan penjelasan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama(**Syamri Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis**)”

Dari Pendapat Masyarakat Diatas sudah dijelaskan kalau para pegawai dalam bekerja tidaklah jujur mereka, mereka kurang terbuka kemasyarakat didalam cara kinerja mereka, berikut ini hasil wawancara dengan Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:

“Kalaupun ada keterlambatan itu di sebabkan karna para penanggung jawab atau ketua seperti kami sedang tidak ada lokasi kerja atau mengurus hal kantor di luar lapangan kerja . (**M.Fadlul Wajdi, STTP.M.SI Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis**)”

Dari hasil wawancara dengan ketua dan wakil ketua pegawai kantor camat Bukit Batu, para Ketua sendiri mengatakan bahwa mereka jarang ada dilokasi lapangan kerja . Tetapi walaupun seperti itu para aparatur harus mampu menjelaskan kemasyarakat agar tidak menimbulkan keasalahpahaman antara Pegawai Pemerintah dengan masyarakat Kecamatan Bukit Batu.

6 Bekerja Setengah Hati

Dalam melakukan sebuah pekerjaan seringkali kita memperoleh hasil yang tidak sesuai yang kita inginkan. Pekerjaan yang kita anggap mudah ternyata tidak berjalan dengan mulus seperti yang kita kira. Hingga membuat kita putus asa kemudian merasa lelah dan munculah rasa malas untuk berusaha, Hal ini sekarang terjadi pada kinerja kantor camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis mungkin Hanya dengan bayaran sedikit sehingga membuat mereka malas untuk mengerjakan proses di dalam pelayanan kantor Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

Hasil wawancara dengan Bapak Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis:

“Di dalam pekerjaan yang saya lihat bawahan saya sudah mampu memuaskan masyarakat di dalam pelayanan, para aparatur sudah berusaha berkerja dengan sepenuh hati(**M.Fadlul Wajdi, STTP.M.SI Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis**)”

Dari hasil wawancara Pemerintah Mengakui kinerja di lakukan dengan sepenuh hati tanpa ada timbal balik, tetapi pendapat itu sangat dibantah oleh beberapa tokoh masyarakat Kecamatan Bukit Batu.

“Seperti yang saya lihat memang kinerja mereka tidak dengan sepenuh hati, buktinya saja surat tanah saya berjalan lancar dan bekerja dengan giat apabila saya mau memberi tips lebih kepada mereka(**Amizar Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis**)”

“Sudah jelas Menurut saya kinerja mereka tidak ada keikhlasan, buktinya saja ketika saya tidak mau memberi bayara lebih mereka sama sekali tidak mau mengurus surat situ saya, bahkan memperlambat proses surat situ saya(**Suhadi Tokoh Masyarakat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis**)”

Dari Pendapat Masyarakat diatas menjelaskan bahwa kinerja Aparatur Pemerintah berkerja hanya dengan setengah hati. Aparatur pemerintah mau mempercepat proses surat – menyurat apabila masyarakat setempat memberikan tips lebih kepada mereka.

Jadi dari hasil wawancara dengan beberapa informan penulis menyimpulkan bahwa kinerja pemerintah lebih banyak memiliki sisi negatife dari pada sisi positif di dalam bekerja dan itu harus dirubah didalam cara budaya kerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

KESIMPULAN

Pada Bagian Penelitian Ini dan Penjelasan tentang Budaya Kerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Batu Kabupaten Bengkalis. Dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan dalam budaya kerja pemerintah/kinerja pemerintah proses surat menyuratnya berjalan secara tidak disiplin atau suka membuang waktu, hal ini dikarenakan para penanggung atau pemimpin tidak ada dilokasi atau sedang mengurus urusan lain diluar jam kantor, tetapi walaupun seperti itu tugas para staf di Kecamatan Bukit Batu ini harus bisa menjelaskan kepada masyarakat bahwa para penanggung tidak ada di lokasi kerja. Yang tujuannya agar masyarakat tidak perlu menunggu selama berjam-jam di kantor Camat Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

2. Untuk Keramahan pelayanan para Aparatur Pemerintah Kecamatan Bukit Batu tidak pula berjalan dengan baik, disaat masyarakat ingin mengeluh atau mengkomplain tentang keluhan kinerja pegawai, para pegawai tidak peduli atau terhadap keluhan dari masyarakat. Dan ketika masyarakat mulai tidak bisa berlaku sabar, para Pegawai di Kantor Camat Malah Menyalahkan Kembali komplain dari masyarakat yang gunanya untuk menutupi kesalahan mereka, beda halnya ketika pegawai mengenal salah tokoh masyarakat di Kecamatan Bukit Batu diluar jam kerja, maka para Aparatur memperlakukannya sangat ramah bahkan dalam pengurusan-menyurat dilaksanakan dengan lancar

3. Selain itu kekurangan dari Pegawai Pemerintah adalah terletak terhadap proses keikhlasan kinerja mereka kepada masyarakat, ketika masyarakat mampu membayar lebih maka proses surat-menyurat berjalan dengan lancar, tetapi ketika ada masyarakat membayar sesuai dengan aturan pelayanan kemungkinan besar akan dipersulit bahkan di perlama jangka waktu pengurusan surat-menyurat tersebut.

4. Walaupun Aparatur gagal menjadi contoh yang tidak baik untuk masyarakatnya dan memiliki kinerja yang buruk dalam berkerja, tetapi para aparatur sudah mampu menutupi keluhan atau komentar kasar dari masyarakat yang ada di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, Para pegawai tidak pernah menceritakan hal buruk yang di lakukan masyarakat didalam jam kerja mereka ketika berada di luar kantor.

5. Selain itu sisi positif dari Aparatur Pemerintah adalah memiliki ketelitian dan patuh terhadap arahan ketua, Kepatuhan yang Aparatur miliki adalah ketika Ketua Atau Camat memerintahkan bawahan untuk mengerjakan sebuah pekerjaan dan tanpa memikir panjang para staf mengikuti perintah dari Ketua sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, namun ketelitian yang dimiliki oleh Ketua adalah memeriksa kembali hasil kinerja para stafnya

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Thoha, Miftah. MPA. 2012. *Birokrasi Pemerintahan dan Kekuasaan Di Indonesia*, Yogyakarta Thafa Media
- Hardiansyah, M. SI. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta .Gava Media
- Mustafa, Delly. MSI. 2014. *Birokrasi*
- Santosa, Panji. 2009. *Administrasi. Publik Teori dan Aplikasi Good Governance* Bandung. Refika Aditama
- Drs. Ismail. Mohammad, MBA. 2004. *Budaya Kerja Aparatur Pemerintah*. Jakarta. Cv Raga Melube

Jurnal

- Safrizal, Musandi Said, Chan Syafrudin, 2014. *Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Serta Dampak Pada Kinerja Dinas*

*Pertambangan Negeri
Aceh, Jurnal Manajemen Pasca
Sarjana Universitas Syiah
Kuala. Vol 3 No 2, Mei 2014*

*Aparatur Negara (Road Map
Reformasi Birokrasi)*

Dezonda R. Patipawae, 2011, *Penerapan
Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja
Dan Prinsip-Prinsip Organisasi
Budaya Kerja Pemerintah
Dengan Baik Dan Benar. Jurnal
Sasi Vol 17 No 3 Juli-September
2011.*

Skripsi

Suprison. 2012. *Efektifitas Pelayanan
Publik Di Kecamatan
Kecamatan Rimba Melintang
Kabupaten Rokan Hilir. Jurusan
Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu
Sosial Dan Politik. Universitas
Riau*

Syarifah Indri Septiani. 2008.
*Problematika Pelayanan Publik
Dalam Pembuatan Kartu Tanda
Penduduk Dan Kartu Keluarga
Di Kecamatan Lingga Kabupaten
Lingga Provinsi Kepulauan
Riau. Jurusan Ilmu
Pemerintahan. Fakultas Ilmu
Sosial dan Politik. Universitas
Riau*

Rio Pindah Saragih. 2009. *Pelayanan
Publik Di Kecamatan Bangko
Pusako Kabupaten Rokan Hilir
Tahun 2011-2013. Jurusan Ilmu
Pemerintahan. Fakultas Ilmu
Sosial dan Politik. Universitas
Riau.*

Dasar Hukum

UU. NO. 5 Tahun 2014 tentang *Aparatur
Sipil Negara*

UU. NO. 30 Tahun 2014 tentang
Administrasi Pemerintah

Peraturan Menteri Negara. NO. 20 Tahun
2010 *tentang Pendayagunaan*