

ANALISIS KINERJA PERANGKAT KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir)

Hendri DAN Dra. Ernawati, M.Si

Fisip Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam,
Pekanbaru 28293

e-mail: ndrhi36@yahoo.com

CP: 0856 6845 9689

Abstract : Performance analysis for Public Service. Measurements in a performance that is very necessary with a view to identify and improve the effectiveness of performance on a system. In this research, performance analysis and performance measurement focused on the sub-districts in the district of Tanah Putih in providing services. in this case because according to the information extracting and growing issue that is problematic dikecamatan public services such convoluted, complicated, confusing and do not have a clear time accuracy. While the principles of the ideal of public service does not comply with the conditions of service are held. Departing from the researchers were interested in examining these issues and attempt to provide solutions for improving public services in the district of Tanah Putih Rokan Hilir regency of Riau province.

The purpose of this study to investigate the performance of the device districts in providing public services, in addition to knowing the factors that hinder the performance of the districts in providing public services in the Tanah Putih district of Rokan Hilir. The results showed that the performance of the device has not been effective Tanah Putih districts and the factors that hinder them not maketh Standard Operating Procedures and guidelines in carrying out the performance of labor services is not yet fully understands its obligations and duties and principles of public service ideal.

Kata Kunci : Performance analysis, Public Service, productifity, service quality, responcivity, akuntability.

PENDAHULUAN

Salah satu unsur administrasi adalah pegawai yang berada pada suatu organisasi, unsur tersebut memiliki peranan yang penting dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hal itu, maka organisasi perlu memiliki sumber daya manusia yang handal, dengan demikian dapat menunjang pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Pengukuran dalam suatu kinerja sangat diperlukan yakni dengan maksud untuk mengetahui dan meningkatkan efektivitas kinerja pada suatu sistem. Sesuai dengan yang diungkapkan *Harbani Pasolong (2007:182)* mengenai indikator yang

digunakan untuk mengukur kinerja yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Dari hal tersebut memiliki target untuk memberikan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan.

Dalam prinsipnya pelayanan publik adalah segala layanan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau birokrat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan atau masyarakat. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut keputusan MENPAN ada beberapa hal dalam mengetahui pelayanan publik yang ideal yakni kesederhanaan,kejelasan

akurasi dan kepastian hukum, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, serta tanggung jawab, kedisiplinan, keramahan dan kesopanan.

Pada penelitian ini analisis kinerja maupun pengukuran kinerja difokuskan pada perangkat kecamatan di kecamatan Tanah Putih dalam memberikan pelayanan. hal tersebut dikarenakan sesuai dengan penggalian informasi dan isu yang berkembang bahwa pelayanan publik dikecamatan ini bermasalah seperti berbelit-belit, rumit, membingungkan dan tidak memiliki akurasi waktu yang jelas.

Berangkat dari permasalahan diatas tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui kinerja perangkat kecamatan dalam pelayanan publik di Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dan mengetahui faktor – faktor yang menghambat kinerja perangkat kecamatan dalam pelayanan publik di Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

METODE

Sesuai dengan tujuan yang dikemukakan, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, sifat, serta hubungan fenomena yang diselidiki.

Dengan memilih key informan dan informan yang dipilih dapat menunjukkan informan lain yang lebih tahu, maka pilihan informan dapat berkembang sesuai kebutuhan dan kemantapan peneliti dalam memperoleh data. Metode yang

digunakan dilakukan oleh peneliti dengan wawancara dan penggalian informasi terhadap informan yang telah direncanakan dan sesuai dengan arahan key informan.

HASIL

Kinerja perangkat kecamatan dalam memberikan pelayanan publik belum efektif dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ideal. Oleh karena itu perlu sebuah evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja perangkat kecamatan Tanah Putih kabupaten Rokan hilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu faktor-faktor yang menghambat perangkat kecamatan tanah putih dalam melakukan kinerja pelayanan publik ke dalam beberapa sub bagian, diantaranya yaitu Produktivitas dalam poin ini masih belum terlatihnya tenaga-tenaga yang melakukan tugas pelayanan publik terhadap masyarakat. Hal ini disebabkan karena masih banyak tenaga-tenaga honorer yang secara pendidikan masih belum mampu memahami dan memerlukan pelatihan-pelatihan mengenai tugas yang harus dilakukan.

Selanjutnya untuk poin kualitas layanan Merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan masih belum sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ideal.

Pada sisi Responsivitas secara umum hambatan yang ada disisi responsivitas yakni belum adanya kesesuaian pengenalan kebutuhan masyarakat dengan apa yang telah disiapkan. Selain itu agenda dan

prioritas yang ada dalam pengembangan program pelayanan publik sering kali diabaikan

Sementara untuk responsibilitas pada sisi ini kinerja pelayanan publik terhambat pada pelaksanaan dilapangan banyak tenaga-tenaga yang memberikan pelayanan belum memahami akan prinsip-prinsip administrasi dan SOP maupun kebijakan yang dibuat seringkali tidak diindahkan. Sehingga apa yang telah direncanakan tidak berjalan dengan baik, misalnya dari segi waktu pelayanan dan tata cara pelayanan sering membingungkan masyarakat.

Mengenai poin terakhir yakni Akuntabilitas, dalam penelitian ini hambatan yang dapat diamati oleh penulis yakni camat selaku pemimpin di kantor camat kurang memiliki ketegasan dalam mengawasi jalanya roda pelayanan publiknya. Selain itu masih kurangnya evaluasi maupun pembenahan-pembenahan terhadap keluhan yang dialami masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

PEMBAHASAN

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Standar kinerja tersebut ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjelaskan apa-apa saja yang sudah diberikan organisasi untuk dikerjakan oleh karyawannya.

Penilaian kinerja yang dilakukan memiliki manfaat baik bagi individu maupun organisasi atau perusahaan, selain itu dalam upaya meningkatkan kontribusi pegawai dalam kemajuan organisasi maupun perusahaan. Dalam konteks penelitian ini analisis kinerja perangkat kecamatan dalam pelayanan publik pengukuran kinerja pegawai diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan publiknya. Pelayanan publik berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan masyarakat.

Pelayanan yang diselenggarakan mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dari segi positif maupun negatif. Positif jika pelayanan terselenggara dengan baik maka timbul kepuasan bagi pihak-pihak yang dilayani, sementara negatif jika pelayanan yang diciptakan berbelit-belit dalam hal prosedural maupun waktu yang lama dalam menyelesaikan pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan oleh seksi pelayanan umum atau publik meliputi pelayanan umum seperti pengurusan rekomendasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk(KTP), Akte Kelahiran, sertifikatat tanah dan masih banyak lagi pelayanan yang diberikan demi memenuhi kebutuhan masyarakat kecamatan Tanah Putih kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

Dari hasil wawancara dan penggalian informasi diatas dapat dijelaskan bahwa perangkat kecamatan seksi pelayanan umum memang benar melakukan tugasnya yakni melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Namun jika berbicara mengenai pelayanan publik saat ini, pelayanan

publik yang diberikan oleh pemerintah mendapatkan sorotan dan pandangan kurang memuaskan dari berbagai kalangan masyarakat dikarenakan berbeda dari segi kualitas jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Swasta

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal mengenai, diantaranya yakni Kinerja perangkat kecamatan dalam pelayanan publik di kantor camat Tanah Putih kabupaten Rokan Hilir provinsi Riau belum berjalan efektif dan pelayanan publik yang diselenggarakan belum sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ideal. Faktor-faktor yang menghambat kinerja perangkat kecamatan dalam memberikan pelayanan publik yaitu Standar Operasioanal Prosedur dalam melaksanakan kinerjanya belum dipatuhi dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan, selain itu masih belum terciptanya suasana pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ideal.

DAFTAR RUJUKAN

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta: Bandung
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- UU no 43 tahun 1999 tentang Kepegawaian