

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT RAMBAH
KABUPATEN ROKAN HULU TAHUN 2018**

Oleh: Wildan Zaki Kosasi
wildanzakikosasi@gmail.com

Pembimbing: Hasanuddin
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

In serving the community in terms of services available in the Rambah Sub-District Head Office, Rokan Hulu Regency, of course, it must be in accordance with the SOP (standard operating procedures). In this case, there are many phenomena such as the large number of Camat Office employees who do not know what they will do. and employees also often absent during working hours. Performance is the ability of a person to carry out his work and the results of his work. Service is an activity carried out by a person or group of people on the basis of material factors through certain systems, procedures and methods in order to meet the interests of others according The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. Informants in this matter are people who can provide information directly about the performance of employees in the Rambah District Head Office in Rokan Hulu Regency. The results of this study are that employee performance the nature of public services in Rambah Subdistrict, Rokan Hulu Regency in 2018, Riau Province which was assessed based on achievement criteria, skills, attitude and leadership had shown good results.

Keywords: Employee Performance, Service, Society

PENDAHULUAN

Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil. Adapun PP No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain:

1. Mentaati ketentuan jam kerja
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah diantaranya Kantor Camat Rambah Rokan Hulu. Adapun yang menjadi tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Kantor Camat Rambah Darussalam adalah berupa pelayanan prima yang dapat langsung

dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, Surat Kematian dan lain sebagainya

Rumusan Masalah

Dari pemaparan pada latar belakang masalah yang penulis kemukakan bahwa Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu telah berusaha dan berkeinginan untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dari aparat pemerintah terhadap masyarakat, begitu juga halnya dengan Aparatur Camat dikantor Kecamatan Rambah. Untuk itu diperlukan penciptaan kinerja yang efektif dan nyaman pada Kantor Camat Rambah agar segala sesuatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai perencanaan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat Di Kantor Camat Rambah Rokan Hulu Tahun 2018?
2. Faktor Apa saja yang menghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat Di Kantor Camat Rambah Rokan Hulu Tahun 2018?

A. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat Di Kantor Camat Rambah Rokan Hulu Tahun 2018.

b) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Camat Rambah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2018.

1. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

a) Melatih penulis dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa kuliah.

b) Sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat atau pihak yang terkait untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Rambah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2018.

c) Sebagai bahan acuan dan informasi bagi peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

B. Definisi Konseptual

1. Pelayanan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya

2. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2002 : 69) kinerja adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan, teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

3. Pegawai/ karyawan adalah sumber daya manusia/ penduduk yang bekerja di suatu institusi baik pemerintah maupun swasta (bisnis).

4. Pemerintah kecamatan merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan yang dipimpin oleh seorang camat dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta pertanggungjawaban kepada bupati.

Metode Penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data digunakan beberapa teknik, yang tujuannya agar penelitian ini terlaksana secara objektif dan tepat mengenai sasaran untuk itu dipakai beberapa teknik di antaranya adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak yaitu, pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moelong, 2017:186).

Wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti dengan para informan penelitian terkait memberikan hasil mengenai analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada kantor Camat Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Peneliti akan melakukan wawancara dengan Camat Rambah, Sekretaris Camat, Staf camat dan para tokoh masyarakat di sekitar lingkungan Kecamatan Rambah.

Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi memfoto kegiatan wawancara dan dokumentasi pada saat staf melayani pelayanan kepada masyarakat atau warga kecamatan rambah.

Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Moleong (2011: 248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain.

Miles & Huberman (2014: 17) menyebutkan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi :
Pengumpulan Data

Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, men-scanning materi, mengetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, network, cart, atau grafis. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan

antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verivication*)

Kesimpulan merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu mempunyai berbagai macam pelayanan baik itu perizinan maupun non perizinan.

Berdasarkan jenis pelayanan non perizinan di Kantor Camat Rambah dapat diketahui bahwa tiap pelayanan mempunyai tenggat waktu pelayanan mulai dari 14 (empat belas) hari, 3 (tiga) hari, 60 menit dan 30 menit. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan yang didapatkan masyarakat Kecamatan Rambah tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada, banyak keluhan yang muncul dari berbagai kalangan masyarakat bawah hingga menengah. Menurut salah satu tokoh masyarakat setempat ia mengatakan “*ngurus ktp aja bisa 2 tahun baru siap, pusing juga kami ni sebenarnya ntah apa yang buat lama padahal blangko ktp tu ada disana, masa iya kami tidak punya identitas kemana-mana harus bawa suket terus*”.

Dari hasil penelusuran peneliti terhadap masyarakat yang membuat KTP salah satu layanan non perizinan di Kantor Camat Rambah Kabupaten Rokan Hulu dapat diketahui bahwa pengerjaan atau pelayanannya molor waktu hingga 2 tahunlamanya.

Hal ini jelas tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu, diperlukan mekanisme dan alur yang jelas dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat tidak berkeluh kesah dalam setiap berurusan di Kantor Camat Rambah.

Mekanisme sangat penting dalam pelayanan, dan harusnya terpampang dalam ruangan di Kantor Camat Rambah, seperti misalnya jika warga ingin membuat KTP tentu harus mengikuti alur dari meja informasi, loket pelayanan, koordinator pelayanan, operator, Sekcam dan Camat. Berikut mekanisme alur internal pelayanan non perizinan di Kantor Camat Rambah.

Dari mekanisme alur pelayanan non perizinan jelas bahwa alur yang pertama dilalui oleh pelanggan/masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat menyampaikan ke bagian informasi apa yang seharusnya dilakukan lebih lanjut kemudian di bagian informasi inilah masyarakat akan di berikan

formulir untuk mengisi data-data yang diperlukan dan mengarahkan kemana alur berikutnya. Pada mekanisme Loket pelanggan/masyarakat akan menerima berkas dan dilanjutkan kepada Sekcam ataupun Camat, biasanya masyarakat harus menunggu sehari-hari dan datang setiap hari ke Kantor Camat uuntuk memastikan urusannya sudah selesai. Kinerja seperti ini yang membuat

kecewa oleh masyarakat, tidak sesuai dengan SOP yang ada seharusnya 30 menit selesai namun seminggu baru selesai.

Namun ada juga layanan perizinan seperti izin gangguan dan membuka usaha, mekanisme alur pembuatan izinnya tidak begitu jauh dari mekanisme alur internal pelayanan.

jenis perizinan yang dapat di urus dikantor Camat Rambah Kabupaten Rokan Hulu maka HO bertujuan untuk melindungi masyarakat sekitar atas berdirinya suatu tempat usaha dari kemungkinan timbulnya bahaya kerugian maupun gangguan. Untuk pengusaha, manfaat HO adalah

memberi kemudahan kepada para pengusaha yang ingin memperoleh izin-izin lain sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan untuk masyarakat, HO adalah sebuah perlindungan hukum dari Pemerintah terhadap masyarakat yang ada disekitar tempat usaha dari kemungkinan timbulnya bahaya atau gangguan.

Aturan yang lebih detail soal izin gangguan ini diatur lebih lanjut di tingkat Peraturan Menteri dan Peraturan Daerah. Hal ini sejalan dengan semangat otonomi daerah yang dicetuskan di era reformasi. Untuk memahami teknis pengajuan dan pelaksanaan izin gangguan, anda harus mengacu kepada beberapa peraturan Semua Itu dapat dilihat pada :

Implementasi Kinerja

Kinerja Administrasi Pelayanan

- A. Perencanaan Pelayanan Kegiatan
- B. Pencapaian Pelayanan Standar kabupaten/kota
- C. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan

D. Melaporkan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan

1.1 Kinerja Pelayanan Izin Gangguan

A. Pemberian Izin Gangguan Perusahaan Sawit

B. Pemberian Izin Gangguan Perusahaan Batu Bata

C. Pemberian Izin Usaha Yang Tidak Ada Izin

D. Pemberian Izin Gangguan Pujasera, Pasar Rakyat, Pasar Modern

Penilaian Kinerja

1. Prestasi kerja (*achievement*)

2. Keahlian (*Skill*)

3. Perilaku (*Attitude*)

4. Kepemimpinan (*leadership*)

A. Faktor Yang Menghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Camat Rambah, Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2018

Beberapa faktor penghambat diatas terkait Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat diantaranya:

1. Faktor Kemampuan

a. Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

2. Kondisi Kerja

A. Kesimpulan

Setelah peneliti menyajikan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka tibalah pada bab ini peneliti menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2018, Provinsi Riau yang dinilai berdasarkan kriteria prestasi (*achievement*), keahlian (*skill*), perilaku (*attitude*) dan kepemimpinan (*leadership*) telah menunjukkan hasil yang baik, hal

ini karena dibandingkan dengan Kecamatan lain yang ada di Kabupaten Rokan Hulu telah meraih prestasi sebagai Kecamatan dengan pelayanan administrasi terbaik se-Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2019. Prestasi ini sudah membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu termasuk dalam kategori pelayanan yang baik.

2. Faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu yaitu terdiri dari faktor internal meliputi, (a) sarana dan prasarana yang belum memadai, (b) masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer, (c) tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu. Sedangkan faktor eksternal meliputi (a) masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, (b) masyarakat yang cenderung bersikap tidak sabar pada saat pelayanan.

Saran

1. Perlu adanya penambahan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai terutama yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Perlunya peningkatan kemampuan Sumber daya Manusia (SDM) terutama dalam hal menggunakan dan mengoperasikan sarana komputer yang digunakan untuk mengolah dan menginput data-data penting.

3. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas semua pegawai dengan bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan serta penyuluhan yang dilakukan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Tulus Muhammad, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat, Penerbit Masagung, Jakarta 1994
- Al Assal Muhammad Ahmad Dr. Sistem, *Prinsip dan Tujuan Ekonomi Islam*. Cetakan Pertama Bandung, 1999
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta. 1998.
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan*, Remaja Rosda Karya, Bandung 2000.
- _____, *Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan*, Remaja Rosda Karya, Bandung 2005.
- Cantika, Yuli, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Universitas Muhammaadiyah, Malang. 2005,
- Enung Fatimah. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta. Pustaka Setia. 2009
- Dwiyanto, Agus. 2006. “*Transparansi Pelayanan Publik*”, dalam Agus Dwiyanto, ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoko, T. Hani, 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE: Yogyakarta
- Hartani, Sri, dkk, 2008. *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Jefferson, Rumajar, 2006. *Otonomi Daerah : Sketsa, Gagasan Dan Pengalaman*. Media Pustaka : Manado.
- Kaloh, J, 2010. *Kepemimpinan Kepala Daerah Pola Kegiatan dan Prilaku Kepala Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Sinar Grafika: Jakarta
- Moenir H. A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya. Bandung
- Nasir, Mohammad. 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sutopo, HB. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. UNS Press. Surakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D) Best Seller*. Alfabeta. Bandung

Skripsi& Jurnal

Shendy Yoga Triantoro (Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Loa Janan Ilir Kota Samarinda, (eJournal Administrative Reform, 2018, 6 (1): 19-28)

Rizal Dedi Saputra, Judul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. (eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 3 , 2017: 6342-6355).

Umar Sako Baderan, Judul Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo (Jurnal Ilmu Administrasi Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang – Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan