

**ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
CAMAT DUHIADAA KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

LISNA MAKUTA

NIM : S2117172

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan
Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2021**

HALAMAN PENGESAHAN**ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
CAMAT DUHIADAA KABUPATEN POHUWATO****Oleh****LISNA MAKUTA****S2117172****SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
una memperoleh gelar kesarjanaan
Gorontalo.....2021

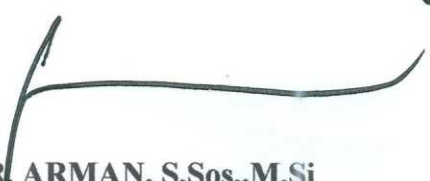

PEMBIMBING I**Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.Si****NIDN : 0904068201****PEMBIMBING II****Drs. Noor Asief, M.Si****NIDN :****Mengetahui****Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik****Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP****NIDN : 0924076701**

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI**ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
CAMAT DUHIADAA KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

LISNA MAKUTA**NIM : S.2117172****Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahan Pada Komisi Pengujian Akhir
Tanggal,..... Mei 2021****KOMISI PENGUJI**

1. Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.Si
2. Drs. Noor Asief, M.Si
3. Umar Songga Sune, S.Sos.,M.Si
4. Edy Sijaya, S.IP.,M.Si
5. Dr. Gretty Sy. Saleh, S.IP.,M.Si

**MENGETAHUI,****Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo**
DR. ARMAN, S.Sos.,M.Si
NIDN : 0913.0786.02**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**
Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
NIDN : 0924.0767.01

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo,2021

Yang membuat Pernyataan



LISNA MAKUTA

ABSTRACT

LISNA MAKUTA. S21117172. THE ANALYSIS ON THE GOVERNMENT APPARATUS PERFORMANCE IN PROVIDING PUBLIC SERVICES AT THE OFFICE OF DUHIADAA SUBDISTRICT, POHUWATO DISTRICT

This study aims to find out the government apparatus performance in providing public services at the Duhiadaa sub-district office, Pohuwato District, and to determine the factors affecting the government apparatus performance in providing public services at the Duhiadaa sub-district office in Pohuwato District. The research method in this research is a descriptive-quantitative approach, namely research that uses numbers and words or sentences and pictures by using samples and using questionnaires as a means of collecting basic data. The population in this study is the whole of Duhiadaa sub-district office apparatus, amounting to 22 people. The sampling technique is by using saturated sampling, taking all members of the population to be sampled so that the number of respondents has a total of 22 people. The results of the study indicate that the effectiveness dimension shows that most of the apparatuses have understood their main duties and functions in providing services to the community. However, in the event that the completion of the apparatus' work is still not on time due to the fact that there are still some who often procrastinate so that the work or services cannot be provided properly by the reasons of the Head or authorized official is not in place to provide legal services. The efficiency dimension shows that most apparatus can manage budget costs efficiently considering that all forms of budget use must be accounted for so that the apparatuses have to be careful in managing it. In addition, the apparatuses at the sub-district office have used and utilized all facilities and infrastructure in providing services to the community though with inadequate facilities and infrastructure. The responsiveness dimension shows that most of the apparatuses at the Duhiadaa sub-district office often open space and accept all criticism, input, and suggestions submitted by the community related to public services.

Keywords: *apparatus performance, public service*



ABSTRAK

LISNA MAKUTA. S2117172. ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUHIADAA KABUPATEN POHUWATO.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato, serta Untuk mengetahui Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kinerja Aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato. Metode dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan kata-kata atau kalimat dan gambar dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan Aparatur Kantor Camat Duhiadaa yang berjumlah 22 orang. teknik penarikan sampel di dengan menggunakan sampling jenuh, yakni semua anggota populasi di jadikan sampel. Responden yang di jadikan sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 22 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi Efektifitas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah memahami tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam hal penyelesaian pekerjaan pegawai masih belum tepat waktu, hal ini disebabkan masih terdapatnya pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan atau pelayanan belum dapat diberikan secara tepat dengan alasan pimpinan atau pejabat yang berwenang tidak berada ditempat dalam memberikan legalitas pelayanan. Dimensi efisiensi menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai dapat mengelola anggaran biaya secara efisien mengingat semua bentuk penggunaan anggaran harus dipertanggungjawabkan sehingga para pegawai memiliki kehati-hatian dalam mengelolanya. Selain itu aparatur yang ada di kantor camat telah menggunakan dan memanfaatkan semua fasilitas serta sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun fasilitas atau sarana dan prasarana kantor masih dianggap kurang memadai. Dimensi cepat tanggap menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai di kantor camat duhiadaa sering membuka ruang dan menerima segala kritikan, masukan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik.

Kata kunci: kinerja aparatur, pelayanan publik



MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO :

Seberat apapun kesulitan yang dihadapi
 Akan terasa ringan jika tidak dipandang sebagai beban
 Dan sepahit apapun tantangan yang menghadang
 Akan terasa manis untuk dikenang di kemudian hari
 Karena untuk meraih suatu kesuksesan butuh kesabaran kerja keras
 (Lisna Makuta)

“Sesungguhnya sesuatu kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Alam Nasyrah :6)

“Sebaik-baik manusia adalah bermanfaat bagi manusia lainnya”

PERSEMBAHAN :

Kupersembahkan sebagai Dharma Baktiku kepada :

Ayahanda dan Ibu tercinta “Ibrahim Makuta” & “Yeli Latif” yang telah membesarkan, mendidik serta mendoakan dan menantikan studiku.

Suamiku tercinta “Risman Daud” yang selalu memberi motivasi dan inspirasi untuk menyelesaikan studiku, anak-anakku tercinta “Nurlelastasia Daud” dan “Abdurahman Daud” yang telah memberi dukungan keberhasilan studiku.

ALMAMATERKU TERCINTA

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

TEMPAT AKU BERTANNYA & MENIMBA ILMU

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Allah S.W.T serta salam dan taslim atas junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita semua dari alam kegelapan ke alam terang, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ” **Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato**. Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik.

Adapun Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menghadapi banyak hambatan karena kurangnya literature dan referensi dalam mendukung teori-teori, akan tetapi berkat petunjuk berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, oleh karena itu Penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah perbaikan dan kesempurnaan Skripsi ini.

Melalui kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Muh. Ichsan Gaffar, SE.,M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak DR. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

4. Ibu Darmawati Abdrazak, S.IP.,M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.SI dan Bapak Drs Noor Asief.,M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Seluruh staf dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Untuk Suami dan anakku tercinta sebagai motivasi dan penyemangat dikala aku kesulitan dan selalu jadi cahaya dalam setiap langkahku
8. Terisitimewa Kedua orang tua tercinta yang selama ini telah bersusah payah membesarkan saya, dan telah banyak membantu mendoakan kesuksesan saya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini.

Gorontalo,..... 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN KOMISI PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK INGGRIS	v
ABSTRAK INDONESIA	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Kinerja Pegawai.....	7
2.2. Pengukuran Kinerja Pegawai.....	12
2.3. Kualitas Pelayanan.....	16
2.4. FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	22
2.5. Kebijakan Pemerintah tentangKinerja.....	27
2.6. Kebijakan tentangKecamatan.....	28
2.7. KerangkaPikir.....	31
BAB III OBJEK METODE PENELITIAN	
3.1.Objek danWaktu Penelitian.....	32
3.2. Desain Penelitian.....	32
3.3. Definisi OperasionalVariabel.....	32
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	36

3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1. Gambaran Singkat Kantor Camat Duhiadaa.....	40
4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Duhiadaa.....	41
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Camat Duhiadaa.....	42
4.1.4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi.....	44
4.1.5. Deskripsi Responden.....	52
4.2. Analisis Hasil Penelitian.....	54
4.2.1. Dimensi Efektifitas.....	54
4.2.2. Dimensi Efisien.....	58
4.2.3. Dimensi Cepat Tanggap.....	62
4.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparat.....	67
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel1 : DaftarNama CamatYang pernahMemimpinKecamatan.....	41
Tabel2 : Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel3 : Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	53
Tabel4 : Tingkat Pemahaman Aparatur.....	55
Tabel5 : Pekerjaan Dapat Diselesaikan Dengan Tepat.....	56
Tabel6 : Masyarakat Merasa Puas Dengan Tingkat.....	57
Tabel 7 :Menggunakan Fasilitas Dan Sana.....	58
Tabel 8 :PegawaiMengelola Anggaran Biaya Dengan Efisien.....	59
Tabel9 : Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat.....	61
Tabel10 : Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Tepat.....	62
Tabel11 : Kemampuan DalamMenghadapi Keluhan.....	64
Tabel12 : Selalu MenerimaSaran Dan Kritikan.....	65
Tabel13 : Pengembangan Karir Pegawai.....	67
Tabel14 : Pengembangan Karir Pegawai.....	68
Tabel15 : Aparat Kantor Camat Duhiadaa Memiliki Kecerdasan.....	69
Tabel16 : Pemimpin Di Kantor Camat Duhiadaa Senantiasa.....	70
Tabel17 : MasyarakatMendukung Segala Kebijakan.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar-1 : Skema Kerangka Pikir.....	31
Gambar-2 : Struktur Pemerintah Kecamatan Duhiadaa.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1 : Daftar pernyataan Quesioner

Lampiran-2 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran-3 : Surat Izin Penelitian Dari Lemlit

Lampiran-4 : Surat Rekomondasi Penelitian Lokasi

Lampiran-5 : Surat Rekomondasi Bebas Plagiasi

Lampiran-6 : Hasil Ujian Turnitin

Lampiran-7 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Ada tiga azas dalam penyelenggaraan pemerintah yaitu asas desentralisasi, dekosentrasi dan tugas pembantuan sebagaimana di sebutkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang menyatakan bahwa “Dalam menyelenggarakan pemerintahan, pemerintah menggunakan asas desentralisasi, tugas pembantuan dan dekosentrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Landasan yuridis untuk melaksanakan pemerintahan di Indonesia yaitu UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, dimana disebutkan “Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, yang menjadi kewenangan sebagaimana dimaksud ayat (1), pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Penyelenggaraan pemerintahan pasca reformasi memberikan dampak positif dengan terbukanya kran demokrasi yang selama 32 tahun kurang berjalan dengan baik. Implikasi pelaksanaan otonomi daerah yang demikian positif tersebut belum berjalan dengan kualitas pelayanan publik yang diharapkan berdasarkan UU, misalnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sebagaimana disebutkan dalam point b menimbang bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan public merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pemberian otonomi yang luas dan bertanggung jawab pada dasarnya memberikan kewenangan kepada daerah dalam mengelola daerahnya sendiri dengan kapasitas dan kemampuan sumberdaya manusia yang memadai pula. Selain itu ditopang dengan organisasi yang mapan dan mampu menyelenggarakan urusan pemerintahan. Keberhasilan organisasi sangat tergantung dari individu maupun pengaruh luar organisasi. Setiap organisasi hanya ada atau hidup jika dia mengemban fungsi, misi atau tujuan tertentu. Mencapai tujuan, merealisasikan misi, atau menjalankan fungsinya adalah tugas utama sebuah organisasi. (Wibawa:2005:178).

Kinerja birokrasi yang buruk dalam memberikan pelayanan public seperti sudah berurat akan dalam wajah birokrasi negeri ini. Birokrasi seperti tubuh yang kelewat tambun, kelebihan lemak sana sini. Ketika diminta berdiet sulit sekali menjadi taat. Bahkan tubuh ini menolak diet karena merasa sehat. Setiap upaya diet selalu di tolak, karena dianggap bakal merebut *privilese* yang selama ini terasa nikmat. (Tolomundu:2008:58).

Baik atau buruknya pelayanan public yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dipengaruhi oleh faktor internal individu antara lain profesionalisme, etos kerja, kemampuan dan keterampilan maupun faktor eksternal seperti kepemimpinan, iklim organisasi atau situasi organisasi dalam melaksanakan pekerjaan atau kinerja daripada pegawai tersebut. Isu pelayanan public bukanlah hal baru lagi hampir disetiap lini pemerintahan pelayanan publik ini merupakan hal yang paling utama atau menjadi topik pembicaraan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan fungsi pemerintah ini adalah

memberikan rasa aman, kedamaian, keadilan dan kesejahteraan bagi masyarakat dalam semua aspek kehidupan. Pada dasarnya public menginginkan adanya pelayanan yang baik yang ditujukan oleh aparatur pemerintah, yang merupakan salah satu perwujudan upaya menciptakan *Good Governance* atau pemerintahan yang baik.

Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki kreativitas dan inovasi yang di tunjukan melalui kinerja yang baik sehingga pelayanan diberikan akan baik pula. Tugas utama aparatur pemeirntah adalah untuk melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung baik dalam penyelenggaraan pembangunan fisik maupun non fisik serta pelayanan publik.

Baik buruknya pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dipengaruhi oleh faktor internal yang bersumber dari individu dalam organisasi tersebut antara lain profesionalisme, etos kerja, kemampuan dan keterampilan, motivasi, disiplin kerja, sikap juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kepemimpinan, iklim organisasi atau situasi organisasi maupun lingkungan sekitar dalam melaksanakan pekerjaan atau kinerja aparatur tersebut. Melihat kompleksitas kegiatan pemerintah maupun pelayanan public di kecamatan tentu di tuntutan untuk memiliki aparatur yang handal dan profesionalisme dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik dan berkualitas. Aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat diperlukan sumberdaya manusia aparatur yang handal dan professional yang ditunjukan

dengan kinerja yang baik sehingga akan berdampak terhadap pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat.

Kecamatan duhiadaa sebagai organisasi public juga memiliki tugas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan rumusan tugas, fungsi dan tata kerja kecamatan di Kabupaten Pohuwato, sebagaimana disebutkan bahwa camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi antara lain : melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

Kantor Camat Duhiadaa sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang cukup besar, baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan maupun kemasyarakatan, tidak terlepas dari kegiatan pelayanan public kepada masyarakat. Secara umum jenis-jenis pelayanan yang ada di kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato antara lain, rekomendasi pembuatan E-KTP, rekomendasi pembuatan KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, pelayanan surat rekomendasi Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), pengesahan/legalitas surat keterangan tidak mampu (SKTM), rekomendasi surat izin tempat usaha, pelayanan yang terkait urusan tanah/SPPT, surat warisan, sporadik (penguasaan fisik tanah), pelayanan sosial kemasyarakatan, penyetoran dan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, surat keterangan pindah dan lain-lain.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis masih didapatkan pegawai yang belum memiliki profesionalisme dan inovasi dalam melakukan pelayanan, hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh kantor camat duhiadaa. Pengeluhan tersebut seperti terlalu banyak birokrasi menyebabkan lambatnya penyelesaian pelayanan, masih adanya pegawai yang kurang disiplin juga menyebabkan terganggunya penyelesaian pelayanan. Selain pula keadaan sumberdaya manusia dalam hal ini masih terdapat pegawai yang masih lulusan SLTA serta masih kurangnya pegawai yang bertugas memberikan pelayanan sehingga berdampak pada melamahnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Berangkat dari indentifikasi permasalahan yang telah diuraikan diatas, memotivasi penulis untuk menelaah, dan melakukan kajian lebih mendalam berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di kecamatan dengan mengangkat Judul Penelitian adalah **“Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang terurai diatas, maka pokok permasalahan yang dijadikan pertanyaan dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato?

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kinerja Aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari uraian permasalahan tersebut diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kinerja Aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan khususnya di bidang ilmu pemerintahan dan pengembangan wawasan berkaitan dengan kinerja pelayanan public.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan kepada pemerintah kecamatan dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Kinerja Pegawai

Akhir-akhir ini kata kinerja sering didengungkan bahkan telah menjadi isu utama dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan di daerah untuk menuju pemerintahan yang baik konsep *Good Governance*, yakni mensinergikan semua unsur yaitu pemerintah, masyarakat dan swasta. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Dwiyanto (2006:36) “Praktek *Good Governance* memerlukan perubahan yang menyeluruh pada semua unsur kelembagaan yang terlihat dalam praktek negara meliputi pemerintah sebagai representasi Negara, pelaku pasar dan dunia usaha serta masyarakat sipil”.

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu (Sudarmanto, 2009:7). Lebih lanjut dalam Sudarmanto (2009:7), Rummler dan Brache (1995) mengemukakan ada 3 (tiga) level kinerja, yaitu:

- 1) Kinerja organisasi; merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi dan manajemen organisasi.
- 2) Kinerja proses; merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau layanan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses dan manajemen proses.
- 3) Kinerja individu/pekerjaan; merupakan pencapaian atau efektivitas pada

tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakter individu

Kinerja didefinisikan sebagai catatan *outcomes* yang dihasilkan pada fungsi atau aktivitas pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu (Bernardin dan Russel, 1998) dalam Iswanto (2005:5.6). Lebih lanjut dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:67) “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”. Definisi lain dikemukakan oleh Bernandin Russell (1993:378) dalam Ruky (2006:15) yang memberikan definisi tentang *performance* sebagai berikut :

“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time periode” (prestasi adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu).

Lebih lanjut dinyatakan oleh Rivai (2006:309) dalam Intanghina (2008:2) mengatakan bahwa “kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas terungkap bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat

ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi (Intanghina: 2008:2). Jadi dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang/individu dalam organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sesuai dengan target atau standar yang ditetapkan.

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik.

Suatu lembaga, baik lembaga pemerintah maupun lembaga yang dinamakan perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui wahana atau wadah dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang (*group of humanbeing*) yang berperan aktif sebagai pelaku (*actors*) dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi bersangkutan. Tercapainya tujuan lembaga atau perusahaan hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi lembaga tersebut.

Penilaian kinerja dalam instansi pemerintah, sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat memenuhi harapan dan

memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Disamping itu, dengan adanya informasi kinerja maka *benchmarking* (tolok ukur) dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan (Dwiyanto dkk: 2008:47).

Meskipun demikian, penilaian tersebut tidak selalu efektif mengingat terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik, serta kinerja belum dianggap sebagai suatu hal yang mendasar oleh pemerintah, disamping kompleksitas indikator kinerja yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Hal ini terjadi karena birokrasi publik memiliki *stakeholders* yang banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kesulitan lain dalam menilai kinerja birokrasi publik muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional sebagai akibat banyaknya kepentingan yang sering berbenturan satu sama lain. Kenyataan bahwa birokrasi publik memiliki *stakeholders* yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan yang lainnya membuat birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas (Dwiyanto dkk:2008:49).

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator- indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan, akuntabilitas dan responsivitas. (Dwiyanto dkk 2008:50) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam

mengukur kinerja birokrasi publik yang dapat dirangkum peneliti sebagai berikut, yaitu :

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Produktivitas juga pada hakekatnya adalah perbandingan hasil kerja antara besarnya masukan dan hasil atau keluaran yang dicapai dalam suatu pekerjaan

b. Kualitas Layanan.

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negative mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Kualitas layanan merupakan mutu dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa akan memberikan dampak kepuasan bagi pengguna jasa.

c. Responsivitas.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja

karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

d. **Responsibilitas.**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. **Akuntabilitas.**

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, sehingga dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target, akan tetapi kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.2. Pengukuran Kinerja Pegawai

Pengukuran kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernandin & Russell (1993) sebagaimana dikutip oleh Gomes dalam (Intanghina 2008:3) meliputi aspek-aspek sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.
4. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota.
5. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
6. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
7. *Personal Qualities*: menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Sedangkan Agus Dharma (2003) dalam (Intanghina 2008:2) mengatakan ”hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a) Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan

kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

- b) Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
- c) Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Setiap organisasi biasanya cenderung untuk tertarik pada aspek aspek pengukuran kinerja, seperti yang dikemukakan Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam bukunya Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah (2000) dalam (Intanghina 2008:6), sebagai berikut :

1. Aspek finansial
2. Kepuasan pelanggan
3. Operasi bisnis internal
4. Kepuasan pegawai
5. Kepuasan komunitas dan stakeholders
6. Waktu

Lebih lanjut dalam Intanghina (2008:6) bahwa "istilah lain untuk penilaian kinerja adalah pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran". Whittaker dan Simons (2000) dalam Intanghina (2008:7) menjelaskan bahwa "definisi tersebut mengandung pengertian: Pengukuran

kinerja merupakan suatu metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja tidak dimaksudkan untuk berperan sebagai mekanisme untuk memberikan penghargaan/hukuman (*reward/punishment*), akan tetapi pengukuran kinerja berperan sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi”.

Beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja atau penilaian kinerja adalah merupakan upaya untuk menilai, hasil kerja atau kinerja suatu prestasi kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilaksanakan oleh sekelompok atau perorangan dengan saling pengertian dan pertimbangan bersama yang berpedoman pada suatu standar kerja. Pada dasarnya manajemen yang berhasil mengelola organisasi tersebut sebagai organisasi berkinerja tinggi. Baik buruknya kinerja individu mencerminkan pula kinerja organisasi secara keseluruhan (Intanghina:2008:7).

Grote (1997) dalam Mahmud (2007:22) menyebutkan terdapat lima tanggungjawab utama yang harus dipenuhi oleh setiap individu dalam organisasi untuk mencapai hasil kinerja yang diinginkan. Tanggungjawab individu tersebut adalah :

1. Memberikan komitmen terhadap pencapaian tujuan
2. Meminta umpan balik (*feedback*) atas kinerja yang telah ia lakukan
3. Melakukan komunikasi secara terbuka dan teratur dengan manajernya
4. Mendapatkan data kinerja dan membagi data itu kepada pihak lain
5. Menyiapkan diri untuk dilakukan evaluasi atas kinerja yang telah ia capai

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan diatas pengukuran kinerja atau penilaian kinerja merupakan suatu upaya untuk menilai, mengevaluasi sejauh mana kerja baik secara kuantitas maupun kualitas dari individu maupun kelompok atau organisasi agar dapat diketahui kemajuan dan perbaikan organisasi ke arah yang lebih baik.

Untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah adalah juga merupakan suatu penilaian terhadap kinerja organisasi. Kinerja individu menggambarkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Untuk menentukan kinerja seorang aparatur dalam lingkungan organisasi kecamatan adalah dengan menganalisis bagaimana sasaran kerjanya, program kerja dan tugas-tugas khusus yang telah dilakukannya. Jadi pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian terhadap aktivitas aparatur dalam mencapai target-target sosial atau sesuai dengan tujuan organisasi.

2.3. Kualitas Pelayanan

Definisi Pelayanan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2) bahwa “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Lebih lanjut dikatakan Gronross (1990:27) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2) bahwa:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Kumorotomo (1996) dalam Dwiyanto dkk (2008:52) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang bersifat dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai ? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercakupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah

tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi.

4. Daya Tanggap.

Organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu organisasi secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Disamping itu, Salim dan Woodward (1992) dalam Dwiyanto dkk (2008:52-53) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektifitas dan persamaan pelayanan. Dalam konteks ini, *aspek ekonomi* diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. *Efisiensi kinerja* pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik (*proporsional*) antara *input* pelayanan dengan *output* pelayanan. Demikian pula, *aspek efektivitas* kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. *Prinsip keadilan* dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Sementara itu, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Dwiyanto dkk (2008:33) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan

publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, seperti seragam dan aksesoris serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Lebih lanjut dijelaskan pula dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1990) adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*
- e. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*

Beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja pelayanan adalah upaya untuk mengetahui kinerja organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam menyelenggarakan pelayanan publik karena apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik maka organisasi tersebut dianggap baik pula. Oleh karena itu kinerja organisasi dan

kinerja pelayanan sesuatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama (Ratminto dan Atik Septi Winarsih: 2005:173).

Berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik diatas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Secara garis besar, berbagai parameter yang dipergunakan untuk melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pemberi layanan, dan pendekatan kedua melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pengguna jasa. (Dwiyanto:2006:53). Oleh karena itu dalam mengukur kinerja birokrasi pelayanan publik dapat dititikberatkan kepada orientasi *providers* (penyedia layanan) dan orientasi kepada *customers* (pengguna jasa). Dalam hal ini untuk mengetahui gambaran kinerja aparatur dalam hal pelayanan publik dapat dilihat dari aspek individual, organisasi dan bagaimana respon serta dukungan dari pengguna jasa itu sendiri yaitu masyarakat.

Didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah dinyatakan dengan jelas bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 5 ayat 1). Ruang lingkup pelayanan

publik yang dimaksudkan disini adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ayat 7 disebutkan pula bahwa pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 meliputi :

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan kita diterapkan berdasarkan perjanjian dengan pemberi pelayanan.

Lebih lanjut dikemukakan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara. Organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat negara, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik menurut peraturan Perundang-undangan adalah terciptanya pelayanan publik yang memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam peraturan antara lain kesederhanaan, kenyamanan dan lain-lain, diharapkan aparatur pemerintah memiliki etos kerja, semangat kerja yang

tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui kinerja individu dalam organisasi pelayanan publik akan dilihat melalui 4 (empat) indikator yaitu Efektivitas, Efisiensi, Daya Tanggap dan Keadilan seperti yang dinyatakan Kumorotomo. Fokus penelitian ini adalah membahas atau menganalisis bagaimana kinerja aparatur pemerintah pada Kantor Duhiadaa dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat kita lihat dari cara kerja prestasi kerja aparatur pemerintah Kantor Camat dalam penyelenggaraan pelayanan publik misalnya bagaimana sikap dan tindakan aktivitas dalam keseharian penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi dengan menggunakan 4 (empat) indikator sebagaimana yang dikemukakan oleh Kumorotomo yaitu efektivitas, efisiensi, keadilan dan daya tanggap.

2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari keberhasilan individu dalam organisasi atau kinerja daripada pegawai itu sendiri. Kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh motivasi kerja pegawai. Menurut Edwin B Flippo dalam Hasibuan (1994:158):

“Direction or motivation is essence, it is a skill in aligning employee and organization interest so that behavior result in achievement of employee want simultaneously with attainment or organizational objectives.” (motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga tercapai keinginan para pegawai sekaligus tujuan organisasi)

Banyak hal yang mempengaruhi prestasi kerja seseorang antara lain

faktor motivasi, manajer ataupun lingkungan dalam dan luar organisasi.

Sebagaimana dikemukakan oleh Mahmud (2007:20) bahwa :

“Kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensional yang mencakupi banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut antara lain:

- Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, ketrampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu;
- Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*;
- Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim;
- Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi;
- Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Lebih lanjut dikemukakan oleh Sudarmanto (2009:30) : “banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja yang unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang dapat menentukan terhadap kinerja individu dalam berbagai literatur misalnya; motivasi kerja, kepuasan kerja, desain pekerjaan, komitmen, kepemimpinan, partisipasi, fungsi-

fungsi manajemen, kejelasan arah karier, kompetensi, budaya organisasi, sistem penghargaan, dan mungkin masih banyak lagi dari berbagai hasil penelitian sebelumnya-yang mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja individu.”

Dikemukakan pula oleh Hessel Nogi (2005:182) bahwa : “ada begitu banyak faktor yang dianggap sebagai faktor yang dominan dalam mempengaruhi tingkat kinerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Faktor tersebut bisa disebabkan oleh faktor internal organisasi maupun oleh faktor eksternal organisasi. Ada yang mempersoalkan peralatan, sarana dan prasarana, atau teknologi sebagai faktor dominan, ada yang mempersoalkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi, dan ada yang mempersoalkan mekanisme kerja, budaya organisasi, serta efektivitas kepemimpinan yang ada dalam suatu organisasi.”

Faktor Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi ini semakin penting karena manajer membagikan pekerjaannya pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan (Hasibuan:1994:156). Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Lebih lanjut dikatakan pula oleh Campbell

(1990) dalam Mahmud (2007:20) menyatakan bahwa “hubungan fungsional antara kinerja dengan atribut kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor *knowledge, skill*, dan motivasi”.

Selain faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tersebut diatas, kecerdasan emosional (*Emotional Intelegencia* atau EQ) merupakan sebuah konsep yang mendapat banyak perhatian dan menjadi topik bahasan penting tidak hanya dari kalangan praktisi namun juga dari kalangan akademisi (Sudarmanto:2009:315). Sebagaimana diungkapkan oleh Goleman (1995) yang dikutip oleh Rahim et.al. (2002 : 303) dalam Sudarmanto (2009:315) sebagai berikut :

“star performers with average ones in senior leadership positions, nearly 90% of the difference in their profiles was attributable to Emotional intelligence factors rather than cognitive abilities”.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kepemimpinannya dan hampir 90% dengan perbedaan karakter yang mereka miliki yang lebih banyak memberikan kontribusi adalah kecerdasan emosionalnya daripada kemampuan kognitifnya.

Pegawai atau aparatur pemerintah yang kesehariannya berhadapan atau berinteraksi dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik demikian pula halnya dengan birokrat atau aparatur yang ada di Kantor Camat dituntut untuk bersikap ramah dan pengendalian diri dalam memberikan pelayanan yang prima. Artinya pengendalian diri disini adalah cerdas secara emosional meskipun masyarakat dan urusan yang dilayaninya membuat mereka marah dan stress. “Dengan kecerdasan emosional yang dimiliki, pelayan publik

akan mampu berpikir rasional dan jernih karena pada hakikatnya orang yang mempunyai kecerdasan emosional bisa memaksimalkan kinerja kognisinya dalam menghitung untung rugi dalam setiap kegiatan yang akan dilakukan” (Andrade and May, 2004) dalam Sudarmanto (2009:317).

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah kepemimpinan atau *leadership*. Kemampuan seorang pimpinan atau manajer dalam menciptakan hubungan yang serasi maupun koordinasi yang baik dalam rangka mencapai tujuan bersama adalah hal yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kepemimpinan adalah kata benda dari pemimpin. Menurut Hasibuan (1994:187) “kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi”.

Lebih lanjut dikatakan oleh Kartono (1998:135) “Kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan satu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah dicanangkan” maka pemimpin itu harus mahir melaksanakan kepemimpinannya, jika ingin sukses dalam melakukan tugas-tugasnya. Ordway Tead dalam Kartono (1998:49) menyatakan sebagai berikut : “kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.” Kepemimpinan dalam hal ini dapat dilihat dari bagaimana komitmen Camat dalam melakukan tugasnya dan tanggungjawab atau akuntabilitas terhadap penyelenggaraan tugasnya sebagai pimpinan dalam organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu diatas tidak akan dibahas semuanya dalam penelitian ini namun dibatasi pada 4 (empat) faktor saja antara lain motivasi kerja, kepemimpinan, kecerdasan emosional dan dukungan atau partisipasi masyarakat.

2.5. Kebijakan Pemerintah tentang Kinerja

Konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2005 telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Penyelenggaraan Pelayanan Publik hendaknya memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

- 1) *Kesederhanaan*, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) *Kejelasan*, menyangkut :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dan pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) *Kepastian waktu*, pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) *Akurasi*, produk pelayanan publik yang diterima dengan benar, tepat, dan sah
- 5) *Keamanan*, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

- 6) Tanggungjawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertugas sebagai penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 7) *Kelengkapan sarana dan prasarana*, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) *Kemudahan Akses*, tempat dan indikasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi
- 9) *Kedisiplinan, kesopanan, keramahan*, pemberi pelayan harus bersikap respon, sopan dan santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- 10) *Kenyamanan*, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet dan lain-lain.

2.6. Kebijakan tentang Kecamatan

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 126 sebagai berikut :

- 1) Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah
- 2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah
- 3) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Camat juga

menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:

- a. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - c. mengkoordinasikan penerapan dan penegakkan peraturan perundang-undangan;
 - d. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - e. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - f. membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau kelurahan ;
 - g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
- 4) Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - 5) Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah kabupaten/Kota
 - 6) Perangkat Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertanggungjawab pada Camat

- 7) Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5) dan ayat (6) ditetapkan dengan Peraturan Bupati atau Walikota dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

Kecamatan menurut Undang-Undang ini adalah perangkat daerah kabupaten yang tentunya juga menjalankan fungsi pelayanan sebagaimana tersebut diatas. Di Kabupaten Sumbawa hal ini diperkuat kembali dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Nomor 48 Tahun 2008 tentang pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat dan Lurah untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Oleh karena itu posisi kecamatan cukup strategis di satu sisi sebagai pelayan masyarakat tetapi disisi lain juga harus mampu melaksanakan urusan-urusan yang sebagian telah dilimpahkan, sehingga aparatur yang baik maupun yang memiliki kinerja individu yang baik diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok maupun pelayanan masyarakat pada umumnya.

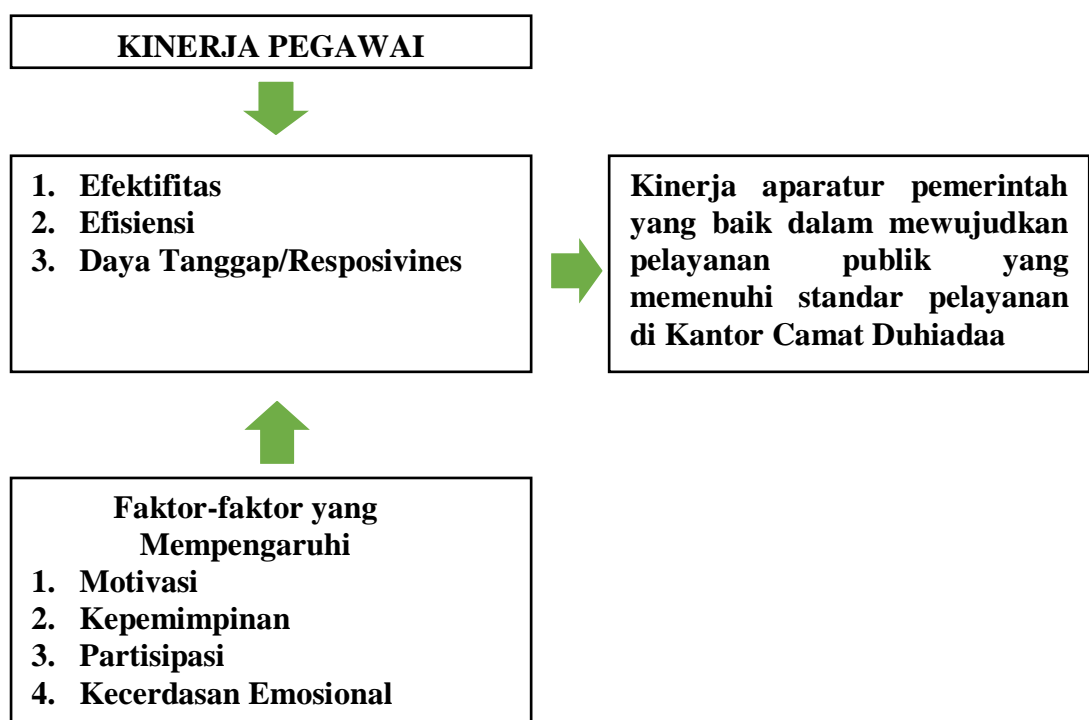
Pengamatan terhadap kinerja organisasi publik tidak terlepas dari pengamatan atau penilaian terhadap individu atau penyelenggara pemerintahan atau organisasi itu sendiri tetapi lebih dari itu perlu adanya pengamatan terhadap pengguna jasa/pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat untuk mengetahui sejauh mana pekerjaan atau pelayanan yang diberikan telah memberikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan. Kinerja aparatur pemerintah yang baik akan menggambarkan pula kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja individu dalam organisasi pelayanan publik ini dapat dianalisis melalui 4 (empat) aspek yang ditetapkan oleh Kumorotomo (1996) yakni aspek efisiensi, efektivitas,

keadilan dan daya tanggap/responsivitas. Dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi tersebut ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja individu dalam pelayanan publik antara lain motivasi, kepemimpinan, kecerdasan emosional maupun partisipasi masyarakat. Kecamatan sebagai organisasi pelayanan publik memiliki fungsi pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan publik tersebut hendaknya memenuhi standar atau ketentuan yang ditetapkan sebagaimana yang diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 maupun Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal tersebut dapat digambarkan melalui kerangka pikir berikut ini.

2.7. Kerangka Pikir

Adapun alur skema kerangka pikir yang menjadi acuan dalam penelitian ini di gambarkan sebagai berikut :

Gambar 1
Alur Skema Kerangka Pikir



Sumber : Kumorotomo (1996) dalam Dwiyanto dkk (2008:52)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Waktu Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab terdahulu maka yang menjadi objek penelitian adalah Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik. Penelitian ini direncanakan \pm 3 (dua) bulan bertempat di Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato.

3.2. Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan kata-kata atau kalimat dan gambar dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

3.3. Operasional Variabel Penelitian

Defenisi operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan operasionalisasi dari sudut penelitian. Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja Aparatur

Hasil kerja atau tingkat pencapaian kerja seseorang/individu dalam organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sesuai dengan target atau standar yang telah ditetapkan dengan mengacu kepada beberapa konsep indikator pengukuran kinerja organisasi dalam pelayanan publik antara lain:

- a) Efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi tugas dan tanggungjawab pegawai, perhatiannya diberikan dengan mengelola organisasi untuk mengurangi tingkat input yang diperlukan bagi pelaksanaan tugas, dan meminimalkan kelebihan sumber daya demi kepentingan masa depan. Efektivitas pegawai diukur melalui: (a) Tingkat pemahaman aparatur akan tugas pokok dan fungsi atau uraian pekerjaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari; (b) Permasalahan yang berhasil diselesaikan dengan tepat waktu dan hemat biaya; (c) tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.
- b) Efisiensi dalam pelayanan publik adalah perbandingan antara *output* dan *input*, dimana dengan *input* yang sedikit diperoleh *output* yang optimal. Layanan publik yang semakin efisien adalah layanan yang menghasilkan lebih banyak barang dan jasa dengan biaya yang relatif lebih sedikit. Tingkat efisiensi diukur melalui indikator: (a) Fasilitas dan sarana yang ada dapat dipergunakan semaksimal mungkin; (b) anggaran biaya yang ada dikelola dengan efisien tanpa melakukan pemborosan biaya (c). pemberian pelayanan kepada pengguna jasa bersifat fleksibel dan tidak berbelit-belit.
- c) Daya Tanggap (*responsivitas*) adalah kemampuan aparatur untuk mengenali dan mengidentifikasi atau tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, menyusun agenda kerja dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya Tanggap diukur melalui

indikator: (a) keterkaitan antara program kegiatan dengan kebutuhan; (b) daya tanggap aparatur dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan pengguna jasa; (c) ketersediaan wadah atau umpan balik (*feedback*) atas pelayanan yang diberikan untuk menyampaikan saran dan kebutuhan.

2. Kualitas Pelayanan Publik, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah Kantor Camat bagi pengguna jasa adalah dengan indikator: (a) kualitas layanan publik seperti percepatan pelayanan, prosedur pelayanan yang cepat dan tepat, keramahan dan sopan santun penyedia layanan/aparatur terhadap pelayanan publik yang diterima (b) fasilitas pelayanan, apakah fasilitas sarana maupun prasarana yang ada cukup mendukung proses pelayanan publik.
3. Faktor-faktor yang menyebabkan baik buruknya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik antara lain adalah motivasi kerja, kepemimpinan, kecerdasan emosional dan partisipasi masyarakat.
 - a) Motivasi kerja adalah upaya individu atau kondisi individu yang menggerakkan diri mereka untuk bekerja lebih baik guna meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan bersama. Peningkatan motivasi dapat dilakukan melalui (1) upaya pengembangan karier promosi jabatan, pendidikan dan pelatihan (2) pemberian penghargaan maupun tunjangan yang memadai.
 - b) Kecerdasan emosional merupakan konsep yang multiinterpretatif. Kajian-kajian empiris menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat

memfasilitasi seseorang untuk meningkatkan kinerjanya baik dalam level individu maupun tim. Birokrat/pegawai publik sebagai pelayan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa dalam hal ini masyarakat yang berurusan atau membutuhkan pelayanan di kantor camat oleh karena itu mereka harus menunjukkan sikap yang lemah lembut, senantiasa ramah dalam memberikan pelayanan, mampu mengendalikan stress dan emosi sehingga tidak mengganggu kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Indikatornya dapat dilihat melalui sikap pengendalian diri aparatur dan sikap ramah dan santun dalam pelayanan.

- c) Kepemimpinan adalah merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja individu. Kepemimpinan dapat diukur melalui indikator akuntabilitas atau tanggungjawab pemimpin dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsinya, dan koordinasi atau kerjasama pimpinan dengan bawahan dalam menggerakkan organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- d) Dukungan atau partisipasi masyarakat merupakan faktor yang berasal dari luar individu atau faktor *eksternal* yang menentukan terhadap kinerja individu adalah partisipasi. Dalam penelitian ini partisipasi masyarakat dilihat dari dukungan terhadap pelaksanaan pembangunan dan kemasyarakatan dan dukungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

3.4. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2007:49) bahwa secara singkat populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dikemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan Aparatur Kantor Camat Duhiadaa yang berjumlah 22 orang.

Sedangkan Sampel Menurut Sugiono (2007:49) adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Adapun karena jumlah populasi kurang dari 100 maka teknik penarikan sampel di dengan menggunakan sampling jenuh, yakni semua anggota populasi di jadikan sampel. Sehingga responden yang di jadikan sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 22 orang.

3.5. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden tempat penelitian dengan sumber datanya adalah kuesioner.
2. Data Sekunder, yaitu data yang sudah dipublikasikan oleh pihak lain, dan sumber datanya adalah berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis yang ada kaitannya dengan objek penelitian, dan lain-lain.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara, antara lain :

1. Observasi adalah melihat secara langsung serta mencari informasi yang ada kaitannya dengan penelitian

2. Wawancara adalah, dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara langsung dari responden melalui proses komunikasi dua arah.
3. Kuesioner adalah memberikan daftar pertanyaan kepada setiap responden sebagai alat pengumpul data.

3.7. Teknik Analisis Data dan Penentuan Skor

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif dengan dukungan data kuantitatif yang berupa angka-angka dengan menggunakan table frekuensi dari variabel-variabel yang merupakan indicator penelitian. Beberapa jawaban yang relevan akan diberikan nilai dengan bobot tertinggi 5 dan terendah 1. Dan jumlah skor setiap pertanyaan yang diajukan dibagi jumlah responden untuk mendapatkan nilai rata-rata (\bar{x}). Rata-rata skor yang merupakan hasil tersebut digolongkan menjadi :

1. Sangat baik = 5
2. Baik = 4
3. Cukup = 3
4. kurang baik = 2
5. Tidak baik = 1

Penentuan batas interval berdasarkan alternative jawaban tersebut menurut Nazir, (1988 :445) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

- I = Besarnya interval kelas.
 R = Jarak pengukuran (skor tertinggi – skor terendah).

K = Jumlah kelas.

$$I = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Sehingga penentuan kategori yang didapat adalah:

- 1) Skor antara 4,2 sampai dengan 5,00 kategori sangat tinggi ;
- 2) Skor antara 3,3 sampai dengan 4,1 kategori tinggi;
- 3) Skor antara 2,4 sampai dengan 3,2 kategori sedang;
- 4) Skor antara 1,5 sampai dengan 2,3 kategori rendah
- 5) Skor antara 1,3 sampai dengan 2,1 kategori sangat rendah

Adapun perhitungan total nilai adalah sebagai berikut : $T = bxf$

Keterangan :

t = Total nilai.

b = Bobotnilai

f = Frekuensi jawaban yang diberikan responden.

Selanjutnya untuk mengetahui skor dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$s = \frac{t}{n}$$

Keterangan :

S = Skor

T = Jumlah total nilai

N = Jumlah respomden

Analisa kualitatif digunakan untuk menggambarkan Analisis Kinerja Aparatur Dalam pelayanan Publik di Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato. Sedangkan data kuantitatif yaitu dengan menggunakan table frekuensi

untuk melihat tingkat presentase Kinerja Aparatur Dalam pelayanan Publik, yang akan di paparkan dalam bilangan presentase dengan rumus sebagai berikut

$$P = \frac{f \times 100\%}{N}$$

P = Persentase Jawaban.

f = Frekuensi Jawaban.

N = Jumlah Responden

Untuk mendukung data tafsiran kuantitatif, maka akan diperjelas lagi dengan analisa dari hasil wawancara. Metode ini digunakan untuk menguatkan penjabaran data sehingga akan terlihat secara jelas hubungan skor penilaian dengan penjelasan langsung dari orang-orang yang mengetahui secara factual apa yang terjadi dilapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Gambaran Singkat Kantor Camat Duhiadaa

Kecamatan Duhiadaa merupakan salah satu kecamatan dari 13 kecamatan di Kabupaten Pohuwato. Kecamatan Duhiadaa merupakan pemekaran dari Kecamatan Marisa yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Pohuwato No 2 Tahun 2008 tentang Pemekaran Kecamatan Dengilo, Buntulia, Duhiadaa, Wanggarasi, Popayato Timur dan Popayato Barat,

Kecamatan dengan Luas Wilayah Kecamatan Duhiadaa $\pm 43.23 \text{ Km}^2$, atau 1,02 % dari keseluruhan luas Kabupaten Pohuwato. Secara Administrasi, Wilayah Kecamatan Duhiadaa mencakup 8 (Delapan) Desa dan 33 Dusun. Dan Secara Geografis Kecamatan ini memiliki Batas-Batas Wilayah: sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Buntulia,

- sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Tomini,
- sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Marisa,
- sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Patilanggio.

Wilayah Kecamatan Duhiadaa terbagi dalam delapan Desa Yaitu Desa Bulili, Desa Buntulia Selatan, Desa Buntulia Jaya, Desa Buntulia Barat, Desa Duhiadaa, Desa Padengo, Desa Mekar Jaya dan Desa Mootilango. Dengan Jumlah Penduduk ± 11.604 Jiwa.

Sejak berdirinya Kecamatan Duhiadaa pada tahun 2008 sampai dengan sekarang dipimpin oleh lima orang camat.

NO	NAMA	MASA JABATAN
1	Hi. ISWAN ISA, S.Pd	2008-2010
2	Drs. MUZAKIR AMIR	2010-2013
3	Hi. NASAR LASIKI, S.Pd	2013-2014
4	THASRIEF HARAS, SE.Ak	2014-2016
5	IBRAHIM KIRAMAN, SE	2016 s/d Sekarang

Tabel-1 Daftar Nama Camat Yang pernah Memimpin Kecamatan

Duhiadaa

4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Duhiadaa

Adapun visi dan misi kecamatan duhiadaa kabupaten pohuwato adalah sebagai berikut :

a. Visi

Visi kecamatan duhidaa kabupaten pohuwato adalah “Mewujudkan Masyarakat Kecamatan Duhiadaa yang Agamis, Sejahtera dan Harmonis”

Penjabaran visi diatas adalah :

- a) Agamis : Masyarakat Kecamatan Duhiadaa yang religious (Agamis) dalam kehidupan bermasyarakat yang melalui prinsip “adat Bersendikan syara dan syara bersendikanKitabullah”
- b) Sejahtera : meningkatkan perekonomian masyarakat Kecamatan Duhiadaa melalui penciptaan lapangan pekerjaan seluas-luasnya dengan berbasiskan potensi asli Kecamatan/Desa

- c) Harmonis :Mewujudkan masyarakat Kecamatan Duhiadaa partisipatif bersama-sama segenap stekholder dalam berbagai bentuk kegiatan yang aman, tentram yang berlandaskan pada ukhuwah islamiya.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut diatas maka yang menjadi misi kecamatan duhiadaa kabupaten pohuwato adalah sebagai berikut :

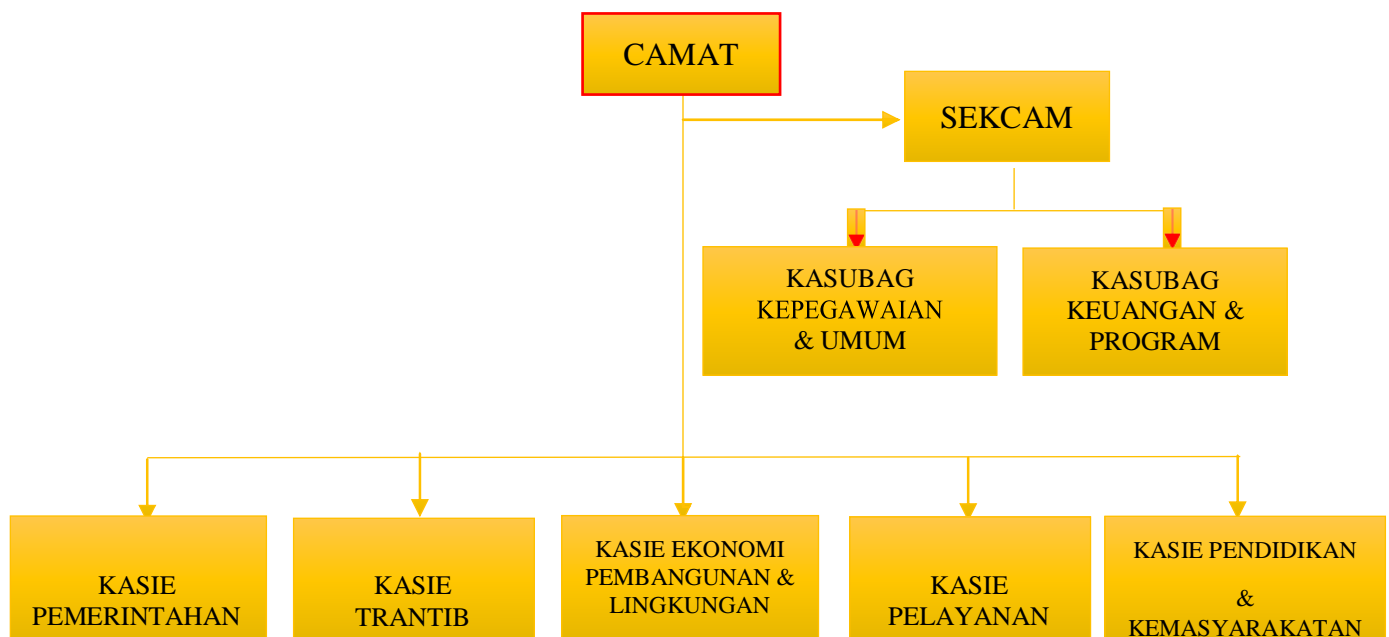
1. Membangun tata kelola pelayanan yang santun, inovatif dan tepat waktu
Serta sinergitas kemitraan dengan para pemangku kepentingan.
2. Membangun tata kelola keuangan yang efektif, bersih dan transparan.
3. Membangun sinergitas pemberdayaan masyarakat dalam tata kelola lingkungan yangbersih, nyaman, sehat dan tertib
4. Membangun perekonomian melalui pemberdayaan masyarakat dengan memanfaatkanpotensi ekonomi lokal.

4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato

Struktur organisasi adalah merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi. Dengan adanya organisasi sebagai wadah kerja sama dari beberapa orang/pegawai untuk mencapai tujuan tertentu, maka setiap pegawai yang bekerja dalam organisasi tersebut secara jelas akan mengetahui kedudukan dan wewenangnya, tugas, fungsi, serta tanggung jawabnya, sistem komunikasi dan bagaimana sistem kontrol dijalankan. Dengan demikian akan dapat diketahui oleh pegawai apa yang harus dilakukannya, dan kepada siapa dia harus bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan tersebut. Sehingga dari bagan struktur organisasi tersebut akan diperoleh gambaran dari aktifitas secara keseluruhan dan

dari struktur organisasi dapat menunjukkan dengan jelas arus dari wewenang dan tanggung jawab masing-masing anggota organisasi sesuai dengan fungsinya tiap jabatan dan terlihat jelas pembagian tugas masing-masing. Adapun struktur organisasi kantor camat duhiadaa adalah sebagai berikut :

Gambar : Struktur Pemerintahan Kecamatan Duhiadaa



Sumber : Renstra Kecamatan Duhiadaa 2020

4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Duhiadaa

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan Kantor Camat Duhiadaa mempunyai Tugas dan Fungsi sebagai berikut :

A. Tugas

Dalam melaksanakan tugas Kantor Camat Duhiadaa adalah melaksanakan atau menyelenggarakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati, yakni :

- a. Standar, Norma dan Kebijakan Pemerintah
- b. Keserasian, Kemanfaatan , Keluwesan pelaksanaan tugas pemerintah, Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat
- c. Standar Pelayanan Minimum.

B. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kecamatan mempunyai fungsi :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan masyarakat
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan peundang-undangan

- d. Menkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitasi pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat Kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan Desa dan atau Kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

1. Camat

❖ Tugas

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan program dan upaya pemberdayaan masyarakat diwilayah kerjanya.
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan social kemasyarakatan diwilayah kerjanya.
- c. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pemantauan serta memfasilitasi penyelesaian pertanahan diwilayah kerjanya.
- d. Menkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum diwilayah kerjanya.
- e. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana dan fasilitasi pelaksanaan umum diwilayah kerjanya.
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
- g. Melaksanakan tugas pemerintahan umum lainnya berdasarkan ruang lingkup tugas, fungsi dan kewenangan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

❖ Fungsi

- a. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan ruang lingkup tugas, fungsi dan kewenangan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- b. Pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan koordinasi kewilayahan.
- c. Pengawasan penyusunan program dan kegiatan kantor kecamatan.
- d. Pengawasan pelaksanaan program dan kegiatan kantor kecamatan.
- e. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait baik ditingkat kabupaten, provinsi maupun tingkat pusat.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekertaris Camat

❖ Tugas

- a. Membantu camat dalam melaksanakan tata pemerintahan diwilayah kecamatan.
- b. Membantu camat dalam pelaksanaan pembinaan aparatur kecamatan dan desa.
- c. Melaksanakan pembinaan administrasi kepegawaian dan surat menyurat kecamatan dan desa.
- d. Membantu pembinaan piñata usaha keuangan kecamatan dan desa
- e. Membuat laporan dan evaluasi.

❖ Fungsi

- a. Menyusun program pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya.

- b. Menyelenggarakan pengelolaan urusan keuangan.
- c. Menyelenggarakan pelaksanaan tata usaha, umum, kepegawaian, pelayanan masyarakat serta tata usaha perlengkapan.
- d. Menyelenggarakan pelaksanaan urusan rumah tangga kecamatan.
- e. Menyelenggarakan pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat.

3. Kasubag Perencanaan, Kepegawaian dan Umum

❖ Tugas

- a. Membuat rencana penyusunan anggaran.
- b. Membuat rencana pembangunan kecamatan.
- c. Membuat rencana pertriwulan, semester dan tahunan.
- d. Rencana Kerja Tahunan (RKT).
- e. Rencana Kinerja Kegiatan (RKK).
- f. Pengukuran Pencapaian Sasaran (PPS).
- g. Membuat LAKIP.
- h. Menyelenggarakan administrasi pegawai.

❖ Fungsi

- a. Mengelola system administarsi kepegawaian yang satuan administrasi pangkalnta berada di kecamatan.
- b. Melaksanakan fungsi sebagai perencana dan pengelola program dan kegiatan di kecamatan.
- c. Melaksanakan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan kewenangan kedinasan.

4. Kasubag Keuangan

❖ Tugas

- a. Menyiapkan dokumen anggaran satuan kerja kecamatan.
- b. Melaksanakan penatausahaan keuangan terhadap seluruh penerimaan dan penyetoran ke Kas Daerah.
- c. Melaporkan surat pertanggung jawaban dokumen satuan anggaran.
- d. Mengendalikan pelaksanaan anggaran dan kegiatan.
- e. Membuat Rencana Anggaran Kas.
- f. Melaksanakan verifikasi dan analisis kebutuhan atas laporan pertanggung jawaban Bendahara.

❖ Fungsi

- a. melaksanakan fungsi sebagai penyusun anggaran.
- b. Melakukan verifikasi atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan keuangan kecamatan.
- c. Melaksanakan fungsi-fungsi lainnya sesuai tugas dan kewenangan kecamatan.

5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

❖ Tugas

- a. Melakukan pemberdayaan masyarakat.
- b. Meningkatkan taraf hidup masyarakat baik lahiriyah maupun batiniyah.
- c. Meningkatkan kemampuan masyarakat dan pemerintah desa serta aparatnya untuk memanfaatkan potensi sumber daya alam untuk kesejahteraan masyarakat.

- d. Mendata penduduk/ KK miskin.
- e. Mendata penerima mahyani.
- f. Mendata monografi, demografi, profil kecamatan, Desa.
- g. Mendata pengusaha, badan usaha, pengrajin, pedagang asongan, toko, kios dan KUBE
- h. Mendata proyek yang telah dilaksanakan.
- i. Mendata harga bahan pokok dan hasil panen/bahan lain.
- j. Mendata penerima raskin.
- k. Membuat laporan rencana dan program capaian pembangunan desa.
- l. Melakukan Musrenbang desa dan kecamatan.

❖ Fungsi

- a. Melakukan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mendata penduduk/KK Miskin.
- c. Mendata penerima mahyani.
- d. Mendata monografi, demografi, profil kecamatan.
- e. Mendata pengusaha, badan usaha, pengrajin, pedagang asongan, toko, kios, dan Kube
- f. Melakukan Musrenbang Desa dan kecamatan.

6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

❖ Tugas

- a. Melaksanakan pembinaan, ketentraman dan ketertiban umum.
- b. Melaksanakan penertiban hewan lepas, data hewan dan data penyakit hewan.

- c. Melaksanakan pembinaan kepada hansip dan meningkatkan siskamling.
- d. Melaksanakan sosialisasi akta jual beli tanah.
- e. Data hansip, organisasi politik, dan organisasi social
- f. Mendata hutan lindung, galian C dan penjual minuman keras (beralkohol).
- g. Mendata kendaraan dinas dan penertiban kendaraan dinas (tempat parker)
- h. Mendata tanah yang sudah dan belum bersertifikat.

❖ Fungsi

- a. Menngkatkan disiplin aparatur desa se – kecamatan.
- b. Melakukan pembinaan staf sesuai bidang tugasnya dan koordinasi dengan pimpinan.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

7. Seksi kesejahteraan Rakyat

❖ Tugas

- a. Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kesejahteraan social.
- b. Menumbuh kembangkan kemampuan swadaya gotong royong dan kemandirian.
- c. Memprogramkan peringatan hari-hari besar agama.
- d. Meningkatkan/menumbuh kembangkan adat istiadat dan penataan tempat wisata.
- e. Data penerima bantuan social.
- f. Data potensi bencana alam.
- g. Data tempat ibadah dan pengurusnya.
- h. Data pegawai syara'/imam dan pemangku adat.

- i. Data organisasi keagamaan.
- j. Data sekolah.
- k. Data usia sekolah/putus sekolah.
- l. Data pegawai yang ada dikecamatan.
- m. Data tempat wisata yang dikembangkan.
- n. Data organisasi social (MUI,PHBI,Karang Taruna).
- o. Data lembaga budaya dan pengurusnya.
- p. Data yang belum punya buku nikah.

❖ Fungsi

- a. Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kesejahteraan social.
- b. Memprogramkan peringatan hari-hari besar agama.
- c. Meningkatkan/menumbuh kembangkan adat istiadat dan penataan tempat wisata.
- d. Data tempat ibadah dan pengurusnya.
- e. Data pegawai syara'/imam dan pemangku adat.
- f. Data sekolah.
- g. Data usia sekolah/putus sekolah.
- h. Data organisasi social (MUI,PHBI,Karang Taruna).
- i. Data lembaga budaya dan pengurusnya.
- j. Data yang belum punya buku nikah.

8. Seksi Pemerintahan

❖ Tugas

- a. Melaksanakan sosialisasi dan pelayanan kepada masyarakat berupa kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga, (KK), akta kelahiran dll.
- b. Melaksanakan peningkatan disiplin aparatur dan loyalitas terhadap tugas.
- c. Melaksanakan sosialisasi terhadap masyarakat untuk meningkatkan persatuan dan kesatuan.
- d. Mendata aparat desa, badan perwakilan desa (BPD) dan lembaga perwakilan desa LPM).
- e. Visi dan misi kecamatan.
- f. Mendata penduduk yang sudah dan belum mempunyai KTP, KK dan akta kelahiran.

❖ Fungsi

- a. Menyelenggarakan pemerintahan umum dan pengadministrasian kependudukan dan catatan sipil.
- b. Melaksanakan urusan wajib kabupaten dan urusan lain tingkat kabupaten sesuai dengan bidangnya.
- c. Menyelenggarakan pembinaan administrasi pembinaan desa.
- d. Menyelenggarakan dan evaluasi pelaporan urusan pemerintahan.
- e. Melaksanakan tugas pembantuan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain diberikan oleh camat.

4.1.5. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 22 orang pegawai yang merupakan Aparatur Sipil Negera yang bekerja di Kantor Camat Duhiadaa kabupaten pohuwato. Kuisisioner yang kembali juga berjumlah 22 kuisisioner Jadi

responserate dalam penelitian ini ialah 100 % artinya semua jawaban lengkap dan layak digunakan untuk analisa. Berikut akan dipaparkan karakteristik responden.

Adapun karakteristik responden Secara umum berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir di Kantor Camat Duhiadaa kabupaten pohuwato dapat diuraikan berdasarkan tabel di bawah ini :

Tabel 2 : Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekwensi	Presentase%
1	Pria	13	59.1
2	Wanita	9	40.9
Total		22	100

Sumber Data :Olah Data Kuesioner (2021)

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 22 yang menjadi responden pada penelitian ini, 13 orang berjenis kelamin pria dengan persentase 59.1%. Sedangkan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 9 dengan persentase 40.9%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa jumlah responden berjenis kelamin pria lebih banyak dari jumlah responden berjenis kelamin wanita.

Tabel 3 : Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Prosentase%
1	SMA/Sederajat	11	50.0
2	Diploma	2	9.1
3	Strata 1 (S1)	9	40.9
4	Strata 2 (S2)	-	-
Total		22	100

Sumber Data :Olah Data Kuesioner (2021)

Berdasarkan data pada tabel diatas bahwa terdapat 11 orang yang berpendidikan lulusan SLTA/Sederajat dengan persentase 50.0%, kemudian terdapat 2 orang yang berpendidikan Diploma dengan persentase 9.1%, sedangkan

ASN yang bekerja di Kantor Camat Duhiadaa yang berpendidikan Strata 1 atau Sarjana adalah sebanyak 9 orang dengan persentase 40.9%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja pada Kantor Camat Duhiadaa sebagian besar masih berpendidikan lulusan SMA/Sederajat sehingga membutuhkan perhatian dalam peningkatan SDM Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato dengan cara memberikan kesempatan bagi pegawai untuk bisa melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi atau di berikan beasiswa untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan Tinggi.

4.2. Analisis Hasil Penelitian

Hasil kerja atau tingkat pencapaian kerja seseorang/individu dalam organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sesuai dengan target atau standar yang telah ditetapkan dengan mengacu kepada beberapa konsep indikator pengukuran kinerja organisasi dalam pelayanan publik antara lain:

- a) Efektivitas
- b) Efisiensi dan
- c) Daya Tanggap

Adapun hasil penelitian dari ketiga indikator tersebut diuraikan melalui dimensi atau indikator yang menjadi alat ukur yang kemudian di sajikan berdasarkan tabel-tabel di bawah ini.

4.2.1. Dimensi Efektifitas

Efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi tugas dan tanggungjawab pegawai, perhatiannya diberikan dengan mengelola

organisasi untuk mengurangi tingkat input yang diperlukan bagi pelaksanaan tugas, dan meminimalkan kelebihan sumber daya demi kepentingan masa depan. Efektivitas pegawai diukur melalui: (a) Tingkat pemahaman aparatur akan tugas pokok dan fungsi atau uraian pekerjaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari; (b) Permasalahan yang berhasil diselesaikan dengan tepat waktu dan hemat biaya; (c) tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun tanggapan responden untuk dimensi Efektifitas adalah seperti pada table di bawah ini :

Tabel-4 :
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Pemahaman Aparatur
Akan Tugas Pokok Dan Fungsi

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Sangat Baik	8	40	36.4
Baik	14	56	63.6
Kurang Baik	-	-	-
Tidak Baik	-	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-	-
Total	22	96	100.00
Nilai Rata-Rata	96/22 = 4.4	Kategori Sangat Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-4, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Tingkat pemahaman aparatur akan tugas pokok dan fungsi atau uraian pekerjaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Baik” dengan presentase tertinggi 63.6%, sedangkan 36.4% mengatakan bahwa pemahaman aparatur akan tugas pokok dan fungsi “Baik”,. Dengan total Skor adalah sebanyak 96, nilai-rata-rata 4.4 termasuk dalam kategori “SANGAT TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar aparatur yang bekerja di kantor camat

duhiadaa kabupaten pohuwato memiliki tingkat pemahaman yang baik akan tugas pokok dan fungsi, hal ini di karenakan bahwa ASN dalam kesehariannya semua instansi pemerintahan diperhadapkan dengan tugas pelayanan yang merupakan tugas pokok dan fungsi mereka secara mutlak dan hanya merekalah yang bisa melakukannya mengingat kantor camat adalah merupakan kantor pemerintahan yang ada di wilayah kecamatan.

Tabel-5 :
Tanggapan Responden Tentang Pekerjaan Dapat Diselesaikan Dengan Tepat Waktu Dan Hemat Biaya

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Selalu	2	10	9.1
Sering	11	44	50.0
Kadang-kadang	9	27	40.9
Jarang	-	-	-
Tidak Pernah	-	-	-
Total	22	81	100.00
Nilai Rata-Rata	81/22 = 3.7	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-5, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Permasalahan pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan hemat biaya oleh aparatur, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Sering” dengan presentase tertinggi 50.0%, kemudian sebesar 40.9% responden memberikan jawaban “Kadang-kadang”. Sedangkan sebesar 9.1% responden yang dapat menyelesaikan tepat waktu dengan biaya rendah. Dengan total Skor adalah sebanyak 81, nilai- rata-rata 3.7, nilai tersebut termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam hal penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu dan hemat biaya, belum dapat dipenuhi oleh Aparat di kantor Camat Duhiadaa. Hal ini disebabkan karena masih

ada beberapa pegawai yang sering menyepelekan pekerjaan kecuali di kejar deadline waktu atau perintah pimpinan dalam hal ini camat maupun sekertaris camat baru kemudian akan diselesaikan. Selain itu masih terdapat aparatur yang ada di kantor camat duhiadaa sering menunda-nunda pekerjaan, karena menurut mereka ketika suatu pekerjaan tidak dapat diselesaikan dalam satu hari mereka berpatokan bahwa masih ada hari berikutnya.

Tabel-6 :
Tanggapan Responden Tentang Masyarakat Merasa Puas Dengan Tingkat Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Aparatur

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Sangat Puas	4	20	18.2
Puas	13	52	59.1
Kurang Puas	5	15	22.7
Tidak Puas	-	-	-
Sangat Tidak Puas	-	-	-
Total	22	87	100.00
Nilai Rata-Rata	87/22 = 3.9	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-6, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai masyarakat merasa puas dengan tingkat pelayanan yang dilakukan oleh aparatur kantor camat duhiadaa, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Puas” dengan presentase tertinggi yakni 59.1%, kemudian sebesar 22.7% responden memberikan jawaban “kurang puas”. Sedangkan sebesar 18.2% responden yang menyatakan bahwa masyarakat merasa “Kurang Puas” dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur di kantor camat duhiadaa. Dengan total Skor adalah sebanyak 87, nilai- rata-rata 3.9, nilai tersebut termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, para pegawai dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani adalah

dengan tidak adanya keluhan maupun komplain terhadap bentuk pelayanan yang diberikan, hal ini di buktikan tersedianya kotak saran di depan kantor sebagai upaya evaluasi pegawai atau menyelesaikan permasalahan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor camat duhiadaa. Adapun sebesar 22.7% responden aparatur masih menyatakan masyarakat masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dapat di ukur dari masukan atau saran yang disampaikan langsung oleh masyarakat apabila terdapat kekeliruan dalam pelayanan yang di berikan.

4.2.2. Dimensi Efisien

Efisiensi dalam pelayanan publik adalah perbandingan antara *output* dan *input*, dimana dengan *input* yang sedikit diperoleh *output* yang optimal. Layanan publik yang semakin efisien adalah layanan yang menghasilkan lebih banyak barang dan jasa dengan biaya yang relatif lebih sedikit. Tingkat efisiensi di ukur melalui indikator: (a) Fasilitas dan sarana yang ada dapat dipergunakan semaksimal mungkin; (b) anggaran biaya yang ada dikelola dengan efisien tanpa melakukan pemborosan biaya (c). pemberian pelayanan kepada pengguna jasa bersifat fleksibel dan tidak berbelit-belit.

Adapun tanggapan responden untuk dimensi Efisien adalah seperti pada table di bawah ini :

Tabel-7 :
Tanggapan Responden Tentang Menggunakan Fasilitas Dan Sarana Yang Ada Semaksimal Mungkin

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Selalu	6	30	27.3
Sering	12	48	54.5
Kadang-kadang	4	12	18.2

Jarang	-	-	-
Tidak Pernah	-	-	-
Total	22	90	100.00
Nilai Rata-Rata	90/22 = 4.1	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-7, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah aparat kantor camat duhiadaa menggunakan Fasilitas dan sarana yang ada semaksimal mungkin, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Sering” dengan presentase tertinggi yaitu 54.5%, kemudian sebesar 27.3% responden memberikan jawaban “Selalu” menggunakan fasilitas dan sarana dan prasarana kantor. Sedangkan sebesar 18.2% responden menyatakan “Kadang-Kadang” menggunakan fasilitas dan sarana prasarana kantor. Dengan total Skor adalah sebanyak 90, nilai- rata-rata 4.1 termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata aparatur sipil Negara yang bekerja di kantor camat duhiadaa kabupaten pohuwato dalam pekerjaan sehari-hari maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sering menggunakan fasilitas serta sarana dan prasarana kantor seperti komputer, printer ATK, Pendingin dan lain sebagainya. Adapun masih ada beberapa responden yang memberikan jawaban kadang-kadang menggunakan fasilitas serta sarana dan prasarana kantor dalam menyelesaikan pekerjaan, menurut mereka terkadang ada juga pekerjaan yang tidak menggunakan fasilitas computer dan lain sebagainya melainkan masih dapat dikerjakan secara manual.

**Tabel-8 : Tanggapan Responden Tentang
Pegawai Mengelola Anggaran Biaya Dengan Efisien**

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Selalu	10	50	45.4
Sering	6	24	27.3

Kadang-kadang	6	18	27.3
Jarang	-	-	-
Tidak Pernah	-	-	-
Total	22	92	100.00
Nilai Rata-Rata	$92/22 = 4.2$	Kategori Sangat Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-8, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah aparat kantor camat duhiadaa mengelola anggaran biaya dengan efisien tanpa melakukan pemborosan biaya, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Selalu” dengan presentase tertinggi yaitu 45.4%, kemudian sebesar 27.3% responden memberikan jawaban “Sering”. Sedangkan sebesar 27.3% responden menyatakan “Kadang-Kadang” pegawai mengelola anggaran biaya dengan efisien tanpa melakukan pemborosan biaya. Dengan total Skor adalah sebanyak 92, nilai- rata-rata 4.2 termasuk dalam kategori “SANGAT TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aparatur sipil Negara yang bekerja di kantor camat duhiada dapat selalu mengelola anggaran biaya dengan efisien tanpa melakukan pemborosan biaya. Hal ini disebabkan karena setiap tahun anggaran pemerintah kecamatan telah mengusulkan anggaran pembiayaan terkait dengan program-program maupun rumusan kegiatan yang telah direncanakan yang kemudian disesuaikan dengan jumlah anggaran, sehingga pegawai dapat mengelola anggaran tersebut dengan efisien mengingat dalam pemerintahan proses pengelolaan keuangan atau anggaran setiap tahun telah memiliki juklak dan juknis sebagai instrument para pegawai dalam menggunakan atau membiayai setiap item kegiatan maupun program dari kantor camat itu sendiri. Adapun masih ada beberapa responden yang menjawab kadang-kadang menggunakan anggaran biaya tidak efisien dipengaruhi oleh belanja barang dan

gaji pegawai yang melebihi budget anggaran yang tersedia sehingga menyebabkan terdapat seleisih, bahkan biasanya dalam kurun waktu 1 tahun anggaran kadang-kadang tidak terserap dengan baik disebabkan oleh kekeliruan dalam perencanaan sehingga sisa anggaran tersebut akan menjadi silpa atau tidak terpakai, untuk itu berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan agar anggaran yang telah ditentukan dapat dihabiskan sesuai dengan waktunya sehingga untuk anggaran tahun berikutnya tidak di kurangi, ketika tingkat penyerapan anggaran sesuai dengan pembiayaan.

Tabel-9 :
Tanggapan Responden Tentang Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Bersifat Fleksibel Dan Tidak Berbelit-Belit

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Selalu	8	40	36.3
Sering	9	36	40.9
Kadang-kadang	5	15	22.7
Jarang	-	-	-
Tidak Pernah	-	-	-
Total	22	91	100.00
Nilai Rata-Rata	91/22 = 4.1	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-9, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah aparat kantor camat duhiadaa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat bersifat fleksibel dan tidak berbelit-belit, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Sering” dengan presentase tertinggi yaitu 40.9%, kemudian sebesar 36.3% responden memberikan jawaban “Selalu”. Sedangkan sebesar 22.7% responden menyatakan “Kadang-Kadang” aparat kantor camat duhiadaa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat bersifat fleksibel dan tidak berbelit-belit. Dengan total Skor adalah sebanyak 91,

nilai- rata-rata 4.1 termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam pantauan peneliti juga di dapatkan bahwa pelayanan yang ada di kantor camat duhiada sangat mudah dan tidak berbelit-belit hal ini disebabkan karena kantor kecamatan walaupun merupakan wilayah pemerintahan di wilayah kecamatan yang memiliki desa dan kelurahan, akan tetapi titik berat dari pelayanan berupa data dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan dan lain halnya terpusat atau bersumber dari desa, sedangkan pihak kecamatan hanya sebatas koordinasi bagi desa-desa di wilayahnya dan hanya memberikan pelayanan dalam bentuk surat pengantar maupun rekomendasi dalam rang menindaklanjuti pelayanan dari desa untuk diteruskan keinstansi di atasnya. Adapun ada beberapa responden yang masih memberikan jawaban kadang-kadang karena lebih dipengaruhi oleh situasi dan kondisi dari proses pelayanan itu sendiri, misalnya dalam memberikan pelayanan berupa rekomendasi dan surat pengantar dari kecamatan terkadang yang menjadi kendala adalah pejabat yang berwenang yang memberikan legalitas pelayanan atau tanda tangan tidak berada ditempat baik camat maupun sekcab, sedangkan ketika ada pelayanan yang terkesan lama atau berbelit-belit biasanya terkendala listrik yang padam sehingga tidak dapat mengoperasikan fasilitas pelayanan dalam hal ini komputer yang terkoneksi dengan listrik.

4.2.3. Dimensi Cepat Tanggap

Daya Tanggap (*responsivitas*) adalah kemampuan aparatur untuk mengenali dan mengidentifikasi atau tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, menyusun agenda kerja dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-

program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya Tanggap diukur melalui indikator: (a) keterkaitan antara program kegiatan dengan kebutuhan; (b) daya tanggap aparatur dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan pengguna jasa; (c) ketersediaan wadah atau umpan balik (*feedback*) atas pelayanan yang diberikan untuk menyampaikan saran dan kebutuhan.

Adapun tanggapan responden untuk dimensi Cepat Tanggap adalah seperti pada table di bawah ini :

Tabel-10 :
Tanggapan Responden Tentang
Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Tepat

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Sangat Mampu	2	10	9.1
Mampu	12	48	54.5
Kurang Mampu	8	24	36.4
Tidak Mampu	-	-	-
Sangat Tidak Mampu	-	-	-
Total	22	82	100.00
Nilai Rata-Rata	82/22 = 3.7	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-10, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah aparat kantor camat duhiadaa mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Mampu” dengan presentase tertinggi yaitu 54.5%, kemudian sebesar 36.4% responden memberikan jawaban “Kurang Mampu”. Sedangkan sebesar 9.1% responden menyatakan “Kadang-Kadang” aparat kantor camat duhiadaa mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat. Dengan total Skor adalah sebanyak 82, nilai- rata-rata 3.7 termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa sebagian besar aparat kantor camat duhiadaa dapat dikatakan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat. Hal ini disebabkan karena semua proses pekerjaan memiliki target dan waktu yang telah ditentukan tergantung dari tingkat kesulitan dan kemudahan pada pekerjaan yang diselesaikan. Adapun masih ada beberapa responden yang menjawab kurang mampu dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat lebih disebabkan oleh proses pekerjaan yang membutuhkan waktu lebih sehingga ketika hasil pekerjaan tersebut sudah harus diselesaikan sesuai waktunya tetapi apabila ada pegawai yang tidak mampu menyelesaikannya di kantor maka dengan sangat terpaksa mereka akan membawa pekerjaan tersebut untuk diselesaikan di rumah.

Tabel-11 :
Tanggapan Responden Tentang
Kemampuan Dalam Menghadapi Dan Menyelesaikan Keluhan-Keluhan

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Sangat Mampu	3	15	13.6
Mampu	9	36	40.9
Kurang Mampu	10	30	45.5
Tidak Mampu	-	-	-
Sangat Tidak Mampu	-	-	-
Total	22	81	100.00
Nilai Rata-Rata	81/22 = 3.7	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-11, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah aparat kantor camat duhiadaa memiliki kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Kurang Mampu” dengan presentase tertinggi yaitu 45.5%, kemudian sebesar 40.9% responden yang memberikan

jawaban “Mampu”. Sedangkan sebesar 13.6% responden menyatakan “Sangat Mampu” dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan. Dengan total Skor adalah sebanyak 81, nilai- rata-rata 3.7 termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagai besar pegawai kantor camat duhiadaa merasa kurang mampu dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan. Hal disebabkan karena ketika terjadi kesalahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat, maka terkadang pegawai berusaha memperbaikinya tetapi apabila tingkat kesalahannya fatal atau sangat besar maka ketika pegawai tidak dapat menghadapi complain dari masyarakat atau sekelompok masyarakat yang menyampaikan keluhan biasanya para pegawai menyerahkannya kepada Camat atau Sekertaris Camat dalam menyelesaikannya karena mereka adalah pejabat yang berwenang dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi berkaitan dengan peroses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu ketidakmampun pegawai dalam menghadapi keluhan atau masalah yang terjadi dalam pelayanan disebabkan oleh biasanya masyarakat yang mengeluh atau bermasalah terkadang mengintimidasi dan memarahi para pegawai kecamatan sehingga membuat para pegawai ketakutan menghadapinya.

Tabel-12 :
Tanggapan Responden Tentang
Selalu Menerima Saran Dan Kritikan Yang Disampaikan Oleh Masyarakat

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Selalu	12	60	54.5
Sering	8	32	36.4
Kadang-kadang	2	6	9.1

Jarang	-	-	-
Tidak Pernah	-	-	-
Total	22	98	100.00
Nilai Rata-Rata	98/22 = 4.5	Kategori Sangat Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-12, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah aparat kantor camat selalu menerima saran dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Selalu” dengan presentase tertinggi yaitu 54.5%, kemudian sebesar 36.4% responden yang memberikan jawaban “Sering”. Sedangkan sebesar 9.1% responden menyatakan “kadang-kadang” aparat kantor camat selalu menerima saran dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Dengan total Skor adalah sebanyak 98, nilai- rata-rata 4.5 termasuk dalam kategori “SANGAT TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai yang bekerja di kantor camat duhiadaa selalu bersedia menerima dan membuka ruang apabila ada masyarakat yang memberikan masukan saran maupun kritikan dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang ada di kantor camat. Hal ini disebabkan sudah menjadi kewajiban dan keharusan bagi pegawai untuk menerima dan bersedia dengan lapang dada apabila ada masyarakat yang memberikan masukan, saran maupun kritikan terhadap bentuk atau produk pelayanan yang di berikan oleh para pegawai, karena masukan, saran maupun kritikan adalah merupakan bahan evaluasi dalam mengetahui kualitas dan ketepatan dalam pelayanan publik. Adapun responden yang memberikan jawaban kadang-kadang bersedia menerima kritikan dengan alasan masukan dan kritikan yang bersifat konstruktif maka

dengan senang hati akan diterima, apabila saran, masukan dan kritikan tersebut relevan atau sesuai substansi dan bukan semata-mata untuk mencari-cari kesalahan artinya bahwa kritikan atau masukan yang disampaikan oleh masyarakat tetap dikaji apakah tidak bertentangan dengan metode kerja aparatur, karena cara kerja atau pola kerja aparatur pemerintah merujuk pada petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan, standar operasional prosedur serta berdasarkan aturan perundang-undangan yang berlaku yang bersifat baku dan menjadi acuan.

4.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparat

Faktor-faktor yang menyebabkan baik buruknya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik antara lain adalah motivasi kerja, kepemimpinan, kecerdasan emosional dan partisipasi masyarakat. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kinerja aparat dalam pelayanan publik adalah seperti pada table di bawah ini :

Tabel-13 :
Tanggapan Responden Tentang
Pengembangan Karir Pegawai Di Kantor Camat Duhiadaa

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Sangat Baik	2	10	9.1
Baik	7	28	31.8
Kurang Baik	13	39	59.1
Tidak Baik	-	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-	-
Total	22	77	100.00
Nilai Rata-Rata	$77/22 = 3.5$	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-13, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Bagaimanakan pengembangan karir pegawai di kantor camat duhiadaa, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban

“Kurang Baik” dengan presentase tertinggi yaitu 59.1%, kemudian sebesar 31.8% responden yang memberikan jawaban “Baik”. Sedangkan sebesar 9.1% responden menyatakan “Sangat Baik” pengembangan karir pegawai di kantor camat duhiadaa. Dengan total Skor adalah sebanyak 77, nilai- rata-rata 3.5 termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengembangan karir pegawai di Kantor Camat Duhiadaa perlu mendapatkan perhatian khusus dari pimpinan, walaupun termasuk pada ketegoti tinggi, namun masih perlu dukungan dan motivasi dari pimpinan. Pengembangan karir aparatur atau pegawai merupakan hal yang sangat penting dan harus dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan pegawai yang berkualitas serta berkaitan dengan tuntutan regulasi yang setiap saat berubah-ubah sehingga membutuhkan dorongan dari pimpinan agar para pegawai bisa mengembangkan karirnya. Berdasarkan penelusuran peneliti didapatkan bahwa pegawai masih kurang mendapat dorongan dari pimpinan dalam pengembangan karir, hal ini terbukti dengan adanya pegawai yang berusaha mengembangkan karirnya dengan caranya sendiri salah satu contoh misalnya dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi biasanya pegawai harus berusaha sendiri dalam hal pembiayaan, selain itu masih terdapat beberapa pegawai yang belum pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan.

Tabel-14 :
Tanggapan Responden Tentang
Pemimpin Di Kantor Camat Duhiadaa Sering Memberikan Penghargaan
Kepada Aparatur Yang Memiliki Kinerja Baik

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Selalu	4	20	18.2
Sering	6	24	27.3

Kadang-Kadang	12	36	54.5
Jarang	-	-	-
Tidak Pernah	-	-	-
Total	22	80	100.00
Nilai Rata-Rata	$80/22 = 3.6$	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-14, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah pemimpin di kantor camat duhiadaa sering memberikan penghargaan kepada aparatur yang memiliki kinerja baik, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Kadang-Kadang” dengan presentase tertinggi yaitu 54.5%, kemudian sebesar 27.3% responden yang memberikan jawaban “Sering”. Sedangkan sebesar 18.2% responden menyatakan “Selalu”. Dengan total Skor adalah sebanyak 80, nilai- rata-rata 3.6 termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pimpinan di kantor camat duhiadaa kadang-kadang memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja baik. Hal ini disebabkan penghargaan yang diberikan oleh pimpinan hanya dalam bentuk pujian kepada pegawai tersebut tetapi belum di barengi dengan promosi atau peningkatan karir pegawai.

Tabel-15 :
Tanggapan Responden Tentang
Aparat Kantor Camat Duhiadaa Memiliki Kecerdasan Emosional

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
Sangat Memiliki	2	10	9.1
Memiliki	4	16	18.2
Kadang-Kadang	16	48	72.7
Kurang memiliki	-	-	-
Tidak Memiliki	-	-	-
Total	22	74	100.00
Nilai Rata-Rata	$74/22 = 3.4$	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-15, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah aparat kantor camat duhiadaa memiliki kecerdasan emosional atau dapat mengendalikan emosi terhadap keluhan masyarakat dalam meminta pelayanan, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Kadang-Kadang” dengan presentase tertinggi yaitu 72.7%, kemudian sebesar 18.2% responden yang memberikan jawaban “Memiliki”. Sedangkan sebesar 9.1% responden menyatakan “Sangat memiliki” kecerdasan emosional atau dapat mengendalikan emosi terhadap keluhan masyarakat dalam meminta pelayanan. Dengan total Skor adalah sebanyak 74, nilai- rata-rata 3.4 termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai di kantor camat duhiadaa merasa kadang-kadang memiliki kecerdasan emosional atau dapat mengendalikan emosi terhadap keluhan masyarakat dalam meminta pelayanan. Hal ini disebabkan biasanya masyarakat dalam melakukan komplain menggunakan cara mereka sendiri atau sesuai dengan etika dalam memberikan komplain ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan, selain itu meskipun pegawai sudah berulang-ulang kali menyampaikan semua persyaratan dalam pelayanan, namun masih ada saja masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan tersebut, malah sering memaksakan kehendaknya untuk segera dilayani, hal ini yang sering memancing dan memicu emosional pegawai dalam menghadapi setiap keluhan dari masyarakat.

Tabel-16 :
Tanggapan Responden Tentang
Pemimpin Di Kantor Camat Duhiadaa Senantiasa Bertaanggungjawab
Dalam Penyelenggaraan Tugas Pokok Dan Fungsinya

KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	SKOR <i>Frekuensi x skor</i>	PERSENTASE %
---------------------	-----------	---------------------------------	-----------------

Selalu	8	40	36.4
Sering	9	36	40.9
Kadang-Kadang	5	15	22.7
Jarang	-	-	-
Tidak Pernah	-	-	-
Total	22	91	100.00
Nilai Rata-Rata	91/22 = 4.1	Kategori Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-16, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah pemimpin di kantor camat duhiadaa senantiasa bertanggungjawab dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsinya, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Sering” dengan presentase tertinggi yaitu 40,9%, kemudian sebesar 36.4% responden yang memberikan jawaban “Selalu”. Sedangkan sebesar 22.7% responden menyatakan “Kadang-Kadang”. Dengan total Skor adalah sebanyak 91, nilai- rata-rata 4.1 termasuk dalam kategori “TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemimpin di kantor camat duhiadaa sering bertanggungjawab dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsinya, hal ini terlihat dari adanya pembagian kerja (*Job Deskripsi*) yang ada di kantor camat duhiadaa, dimana masing-masing seksi memiliki tugas pokok dan fungsinya yang menjadi tanggungjawabnya. Adapun masih ada beberapa responden yang menyatakan kadang-kadang, lebih disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang pentingnya tanggungjawab mereka dalam menyelesaikan pekerjaan berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang telah di tentukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Tabel-17 :
Tanggapan Responden Tentang
Masyarakat Mendukung Segala Kebijakan Pemerintah Kecamatan Dalam
Proses Pelayanan Publik

KATEGORI	FREKUENSI	SKOR	PERSENTASE
----------	-----------	------	------------

JAWABAN		<i>Frekuensi x skor</i>	%
Selalu	11	55	50.0
Sering	8	24	36.4
Kadang-Kadang	3	15	13.6
Jarang	-	-	-
Tidak Pernah	-	-	-
Total	22	94	100.00
Nilai Rata-Rata	94/22 = 4.3	Kategori Sangat Tinggi	

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari pengamatan pada tabel-17, data menunjukkan bahwa tingkat presentase oleh responden mengenai Apakah masyarakat mendukung segala kebijakan pemerintah kecamatan dalam proses pelayanan publik di kantor camat duhiadaa, dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban “Selalu” dengan presentase tertinggi yaitu 50.0%, kemudian sebesar 36.4% responden yang memberikan jawaban “Sering”. Sedangkan sebesar 13.6% responden menyatakan “Kadang-Kadang” masyarakat mendukung segala kebijakan pemerintah kecamatan dalam proses pelayanan publik di kantor camat duhiadaa. Dengan total Skor adalah sebanyak 94, nilai- rata-rata 4.3 termasuk dalam kategori “SANGAT TINGGI”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik selalu mendapatkan dukungan dari masyarakat, karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik, yang mudah berkualitas dan prima, tuntutan perbaikan pelayanan yang semakin tinggi menyebabkan pemerintah kecamatan harus senantiasa membuat kebijakan dalam pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat terutama pelayanan yang tidak berbelit-belit atau menyulitkan. Adapun masih ada beberapa responden yang menyatakan kadang-kadang disebabkan oleh menurut mereka masih ada masyarakat yang selalu mengeluhkan

pelayanan yang di berikan meskipun pegawai telah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang baik, namun masing dianggap kurang oleh masyarakat.

4.4. Pembahasan Hasil Penelitian

Kinerja pegawai merupakan tolak ukur utama dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas dan prima apabila didukung oleh kinerja pegawai, namun apabila kinerja pegawai menurun atau kurang baik maka dapat memberikan pengaruh besar terhadap ketidakpuasan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Dengan adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan memaksa pemerintah dalam hal ini pengambil kebijakan untuk meningkatkan dan memaksimalkan kinerja dari pegawai itu sendiri, berbagai macam cara dan strategi yang dilakukan untuk memperbaikinya misalnya, dengan selalu memperhatikan kemampuan dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan, meingkatkan kualifikasi pendidikan pegawai, serta selalu mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan maupun bimtek terkait dengan pelayanan public, namun hal tersebut masih dianggap belum cukup dan belum mampu dalam memperbaiki kualitas pelayanan seperti apa yang di inginkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, dalam pembahasan ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian terkait dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor camat duhiadaa kabupaten pohuwato dengan berfokus

pada 3 (tiga) indikator kinerja pegawai yaitu : Efektifitas, Efisien dan Daya Tanggap.

Indikator efektifitas pegawai dalam memberikan pelayanan publik dikantor camat duhiadaa menunjukan bahwa dari 3 (tiga) instrument pertanyaan dalam mengukur tingkat efektifitas pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang terdiri dari (a) Tingkat pemahaman aparatur akan tugas pokok dan fungsi atau uraian pekerjaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari; (b) Permasalahan yang berhasil diselesaikan dengan tepat waktu dan hemat biaya; (c) tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan mendapatkan tanggapan beragam dari responden. Dari ketiga instrument pertanyaan yang mendapatkan penilaian atau persepsi paling tinggi dari responden adalah pernyataan mengenai Tingkat pemahaman aparatur akan tugas pokok dan fungsi dengan Total Skor adalah 96, dan termasuk pada Kategori Sangat Tinggi. Hal ini membuktikan bahwa rata-rata atau sebagian besar pegawai di kantor camat duhiadaa memahami dengan baik tugas pokok dan fungsinya atau uraian pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya sehari-hari. Adapun instrumen pertanyaan yang mendapatkan persepsi paling rendah dari responden adalah pertanyaan tentang Permasalahan yang berhasil diselesaikan dengan tepat waktu dan hemat biaya. hal ini disebabkan oleh masih adanya beberapa pegawai yang sering menyepelekan pekerjaan kecuali di kejar deadline waktu atau perintah pimpinan dalam hal ini camat maupun sekretaris camat baru kemudian akan diselesaikan. Selain itu masih terdapat aparatur yang ada di kantor camat duhiadaa sering menunda-nunda

pekerjaan, karena menurut mereka ketika suatu pekerjaan tidak dapat diselesaikan dalam satu hari mereka berpatokan bahwa masih ada hari berikutnya.

Kemudian indikator efisiensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Duhiadaa menunjukkan bahwa dari 3 (tiga) instrument pertanyaan dalam mengukur tingkat efisiensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang terdiri dari (a) Fasilitas dan sarana yang ada dapat dipergunakan semaksimal mungkin; (b) anggaran biaya yang ada dikelola dengan efisien tanpa melakukan pemborosan biaya (c). pemberian pelayanan kepada pengguna jasa bersifat fleksibel dan tidak berbelit-belit, mendapatkan tanggapan yang berbeda juga dari responden. Dari ketiga instrument pertanyaan yang mendapatkan penilaian atau persepsi paling tinggi adalah pernyataan mengenai anggaran biaya yang ada dikelola dengan efisien tanpa melakukan pemborosan biaya. dengan total skor adalah 92, dan termasuk pada kategori sangat tinggi. Hal ini membuktikan bahwa pegawai kantor Camat Duhiadaa mampu mengelola dan mengefisienkan anggaran karena pengelolaan anggaran akan berakibat pada pertanggungjawaban sehingga pegawai harus hati-hati dalam mengelola dan menggunakannya, selain itu pemerintah kecamatan telah mengusulkan anggaran pembiayaan terkait dengan program-program maupun rumusan kegiatan yang telah direncanakan yang kemudian disesuaikan dengan jumlah anggaran, sehingga pegawai dapat mengelola anggaran tersebut dengan efisien mengingat dalam pemerintahan proses pengelolaan keuangan atau anggaran setiap tahun telah memiliki juklak dan juknis sebagai instrument para pegawai dalam menggunakan atau membiayai setiap item kegiatan maupun program dari kantor Camat itu

sendiri. Sedangkan pertanyaan yang mendapatkan penilaian atau persepsi rendah dari responden adalah pertanyaan mengenai Fasilitas dan sarana yang ada dapat dipergunakan semaksimal mungkin. Berdasarkan temuan dan penelusuran peneliti didapatkan bahwa masih terdapat kekurangan fasilitas dan sarana pada kantor camat duhiadaa, selain itu menurut pendapat pegawai bahwa terkadang ada beberapa pelayanan yang tidak mesti menggunakan fasilitas berupa komputer, tetapi masih dapat dilakukan secara manual.

Daya Tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan publik dikantor camat duhiadaa menunjukkan bahwa dari 3 (tiga) instrument pertanyaan dalam mengukur sejauhmana daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang terdiri dari (a) keterkaitan antara program kegiatan dengan kebutuhan; (b) daya tanggap aparatur dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan pengguna jasa; (c) ketersediaan wadah atau umpan balik (*feedback*) atas pelayanan yang diberikan untuk menyampaikan saran dan kebutuhan, mendapatkan tanggapan yang berbeda pula dari responden. Dari ketiga instrument pertanyaan yang mendapatkan penilaian atau persepsi paling tinggi adalah pernyataan mengenai daya tanggap aparatur dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan pengguna jasa atau Selalu Menerima Saran Dan Kritikan Yang Disampaikan Oleh Masyarakat dengan Skor Total adalah 98 dan nilai rata-rata adalah 4.5 termasuk kategoro Sangat Tinggi. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja di kantor camat duhiadaa selalu bersedia menerima dan membuka ruang apabila ada masyarakat yang memberikan masukan saran

maupun kritikan dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang ada di kantor camat. Menurut mereka sudah menjadi kewajiban dan keharusan bagi pegawai untuk menerima dan bersedia dengan lapang dada apabila ada masyarakat yang memberikan masukan, saran maupun kritikan terhadap bentuk atau produk pelayanan yang di berikan oleh para pegawai, karena masukan, saran maupun kritikan adalah merupakan bahan evaluasi dalam mengetahui kualitas dan ketepatan dalam pelayanan publik. Adapun pertanyaan yang mendapatkan persepsi terendah dari responden adalah mengenai kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena ketika terjadi kesalahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat, maka terkadang pegawai berusaha memperbaikinya tetapi apabila tingkat kesalahannya fatal atau sangat besar maka ketika pegawai tidak dapat menghadapi complain dari masyarakat atau sekelompok masyarakat yang menyampaikan keluhan biasanya para pegawai menyerahkannya kepada Camat atau Sekertaris Camat dalam menyelesaikannya karena mereka adalah pejabat yang berwenang dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi berkaitan dengan peroses pelayanan kepada masyarakat.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor camat duhiadaa adalah motivasi, kepemimpinan partisipasi dan kecerdasan emosional. dalam hal motivasi, pegawai kantor camat duhiadaa merasa belum mendapatkan motivasi atau dorongan yang besar dari pimpinan dalam hal pengembangan karir, hal ini dibuktikan dengan

masih adanya pegawai yang berusaha mengembangkan karirnya dengan caranya sendiri salah satu contoh misalnya dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi biasanya pegawai harus berusaha sendiri dalam hal pembiayaan, selain itu masih terdapat beberapa pegawai yang belum pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan. Selain motivasi, faktor kepemimpinan juga masih dianggap mempengaruhi kinerja pegawai, seperti yang peneliti dapatkan di kantor camat duhiadaa, pimpinan kadang-kadang memberikan penghargaan kepada pegawai yang berkinerja baik, meskipun ada penghargaan biasanya hanya berupa pujian yang di ucapkan pada pertemuan-pertemuan tertentu, sedangkan penghargaan dalam bentuk promosi dan pengembangan karir belum dirasakan oleh pegawai. Kemudian faktor lainnya yang mempengaruhi adalah kecerdasan emosipnal dan partisipasi masyarakat, dalam hal kecerdasan emosional berdasarkan temuan peneliti sebagian besar pegawai mengakui belum mampu atau kurang memiliki kecerdasan emosional dalam memberikan pelayanan publik, hal ini terbukti masih adanya pegawai yang masih terbawa emosi dengan perilaku masyarakat yang tidak memahami dan memenuhi segala persyaratan pelayanan yang telah ditentukan terkadang masyarakat ngotot untuk mendapatkan pelayanan cepat tanpa memperhatikan prsedurnya. Sedangkan dari segi partisipasi masyarakat di wilayah kantor camat duhiadaa terlihat selalu mendukung segala kebijakan yang telah di tetapkan oleh pemerintah kecamatan terkait dengan pelayanan publik meskipun masih didapatkan ada beberapa masyarakat merasakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan, namun sangat terlihat dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah

kecamatan dalam memperbaiki kekurangan dan kelemahan dalam pelayanan public di kantor camat duhiadaa.

BAB V

P E N U T U P

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menguraikan kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi Efektifitas menunjukan bahwa sebagian besar pegawai telah memahami tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam hal penyelesaian pekerjaan pegawai masih belum tepat waktu, hal ini disebabkan masih terdapatnya pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan atau pelayanan belum dapat diberikan secara tepat dengan alasan pimpinan atau pejabat yang berwenang tidak berada ditempat dalam memberikan legalitas pelayanan.
2. Dimensi efisiensi menunjukan bahwa sebagian besar pegawai dapat mengelola anggaran biaya secara efisien mengingat semua bentuk penggunaan anggaran harus dipertanggungjawabkan sehingga para pegawai memiliki kehati-hatian dalam mengelolanya. Selain itu aparaturnya yang ada di kantor camat telah menggunakan dan memanfaatkan semua fasilitas serta sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun fasilitas atau sarana dan prasarana kantor masih dianggap kurang memadai.
3. Dimensi cepat tanggap menunjukan bahwa sebagian besar pegawai di kantor camat duhiadaa sering membuka ruang dan menerima segala kritikan, masukan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Sedangkan dalam hal Kemampuan Dalam Menghadapi Dan Menyelesaikan Keluhan-Keluhan masih kurang dikarenakan biasanya masyarakat yang mengeluh atau bermasalah terkadang mengintimidasi dan memarahi para pegawai kecamatan.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan public di kantor camat duhiadaa yang paling menonjol adalah masih kurangnya

motivasi dan penghargaan dari pimpinan kepada pegawai dalam pengembangan karir maupun yang memiliki kinerja baik sehingga hal perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah kecamatan.

5.2. Saran-Saran

Adapun kekurangan dalam kelemahan yang didapatkan dari penelitian ini penulis uraikan dalam bentuk saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya dukungan pemerintah kecamatan maupun pemerintah daerah terkait dengan pengembangan karir pegawai karena didapatkan pimpinan kecamatan masih kurang dalam memberikan dukungan pengembangan karir pegawai.
2. Perlu adanya peningkatan kemampuan pegawai melalui peningkatan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, karena masih didapatkan ada beberapa pegawai dengan status ASN yang belum sarjana sehingga membutuhkan dukungan riil berupa bantuan pembiayaan dalam penyelesaian studi mereka.
3. Kurangnya penghargaan dalam bentuk yang lain yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai kantor camat duhiaada menjadi faktor yang mempengaruhi, sehingga pimpinan dalam memberikan penghargaan bukan hanya sebatas pujian semata melainkan memprioritaskan pegawai yang berkinerja baik tersebut untuk mendapatkan kesempatan pengembangan karir ke jenjang yang lebih tinggi dalam hal ini promosi jabatan.
4. Lebih memaksimalkan pelayanan yang di berikan, karena masih didapatkan banyak hasil pelayanan yang masih mendapatkan kesan dan belum

memberikan ketidakpuasan masyarakat yang ada di wilayah kecamatan duhiadaa.

BAB V

P E N U T U P

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menguraikan kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi Efektifitas menunjukan bahwa sebagian besar pegawai telah memahami tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam hal penyelesaian pekerjaan pegawai masih belum tepat waktu, hal ini disebabkan masih terdapatnya pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan atau pelayanan belum dapat diberikan secara tepat dengan alasan pimpinan atau pejabat yang berwenang tidak berada ditempat dalam memberikan legalitas pelayanan.
2. Dimensi efisiensi menunjukan bahwa sebagian besar pegawai dapat mengelola anggaran biaya secara efisien mengingat semua bentuk penggunaan anggaran harus dipertanggungjawabkan sehingga para pegawai memiliki kehati-hatian dalam mengelolanya. Selain itu aparaturnya yang ada di kantor camat telah menggunakan dan memanfaatkan semua fasilitas serta sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun fasilitas atau sarana dan prasarana kantor masih dianggap kurang memadai.
3. Dimensi cepat tanggap menunjukan bahwa sebagian besar pegawai di kantor camat duhiadaa sering membuka ruang dan menerima segala kritikan, masukan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik.

Sedangkan dalam hal Kemampuan Dalam Menghadapi Dan Menyelesaikan Keluhan-Keluhan masih kurang dikarenakan biasanya masyarakat yang mengeluh atau bermasalah terkadang mengintimidasi dan memarahi para pegawai kecamatan.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan public di kantor camat duhiadaa yang paling menonjol adalah masih kurangnya motivasi dan penghargaan dari pimpinan kepada pegawai dalam pengembangan karir maupun yang memiliki kinerja baik sehingga hal perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah kecamatan.

5.2. Saran-Saran

Adapun kekurangan dalam kelemahan yang didapatkan dari penelitian ini penulis uraikan dalam bentuk saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya dukungan pemerintah kecamatan maupun pemerintah daerah terkait dengan pengembangan karir pegawai karena didapatkan pimpinan kecamatan masih kurang dalam memberikan dukungan pengembangan karir pegawai.
2. Perlu adanya peningkatan kemampuan pegawai melalui peningkatan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, karena masih didapatkan ada beberapa pegawai dengan status ASN yang belum sarjana sehingga membutuhkan dukungan riil berupa bantuan pembiayaan dalam penyelesaian studi mereka.
3. Kurangnya penghargaan dalam bentuk yang lain yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai kantor camat duhiaada menjadi faktor yang mempengaruhi, sehingga pimpinan dalam memberikan penghargaan bukan hanya sebatas

pujian semata melainkan memprioritaskan pegawai yang berkinerja baik tersebut untuk mendapatkan kesempatan pengembangan karir ke jenjang yang lebih tinggi dalam hal ini promosi jabatan.

4. Lebih memaksimalkan pelayanan yang di berikan, karena masih didapatkan banyak hasil pelayanan yang masih mendapatkan kesan dan belum memberikan ketidakpuasan masyarakat yang ada di wilayah kecamatan duhiadaa.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Cetakan Ke-3, Jogjakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik: kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia*. Jogjakarta: Penerbit Gava Media.
- Gomes Mejia, Luis R, Balkin David dan Cordy Robert. (2001). *Human Resources, Management*. Prentice Hall, New Jersey.
- Hasibuan, S.P. Malayu. (1994). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Cetakan Ke-6. Jakarta: Haji Masagung MCMXCIV.
- Iswanto, Yun. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-1. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kartono, Kartini. (1998). *Pemimpin dan Kepemimpinan Apakah pemimpin Abnormal itu?*. Edisi 2. Cetakan ke-8. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Cetakan I. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Lofland, J. (1971). *Analyzing Social Settings*. Belmont, CA:Wadsworth.
- Miles & Huberman, A. (1984). *Qualitative Data Analysis*. Beverly Hills, CA:Sage.
- Munir, Badrul. (2000). *Babak Baru Pembangunan Daerah Gagasan, Dilema dan Tantangan*. Cetakan Pertama. Mataram Nusa Tenggara Barat: Lembaga Kajian Strategi (sumberdaya LeKaSS).

- Mahmud. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jogjakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesembilan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. (2003). *Reinventing Pembangunan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Cetakan Ke-1. Jogjakarta.
- Ruky, Achmad S. (2006). *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System) Panduan Praktis untuk merancang dan meraih kinerja Prima*. Cetakan ke-4. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Schatzman, L & Strauss, a.(1973). *Field Research: Startegies for a natural Sociology*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Tricahyono, Bambang. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Wibawa, Samudra. (2005). *Reformasi Administrasi Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Edisi Pertama. Yogyakarta :Penerbit Gava Media.

Wasistiono, Sadu, dkk. (2002). Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah (Pusat Kajian Pemerintahan STPDN). Cetakan Pertama, Bandung: Penerbit Fokusmedia.

DAFTAR PERTANYAAN/QUESIONER

**ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT DUHIADAA KABUPATEN
POHUWATO**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan :

Masa Kerja :

Petunjuk Pengisian :

- a. Mohon berikan jawaban atas pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda check list (V) atau melingkari jawaban disertai dengan menuliskan penjelasan/komentar, mengapa Bapak/Ibu/Saudara memilih jawaban tersebut.
- b. Pilihan hendaknya seobjektif mungkin, karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, untuk itu harap diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

Kinerja Aparatur Kantor Camat Duhiadaa

Deskripsi Pertanyaan Efektifitas

1. Tingkat pemahaman aparatur akan tugas pokok dan fungsi atau uraian pekerjaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
2. Apakah Permasalahan pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan hemat biaya oleh aparatur?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak Pernah
3. Apakah masyarakat merasa puas dengan tingkat pelayanan yang dilakukan oleh aparatur kantor camat duhiadaa?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas

Deskripsi Pertanyaan Efisiensi

1. Apakah aparat kantor camat duhiadaa menggunakan Fasilitas dan sarana yang ada semaksimal mungkin?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak Pernah
2. Apakah aparat kantor camat duhiadaa mengelola anggaran biaya dengan efisien tanpa melakukan pemborosan biaya?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak Pernah
3. Apakah aparat kantor camat duhiadaa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat bersifat fleksibel dan tidak berbelit-belit?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang

- e. Tidak Pernah

Deskripsi Pertanyaan Daya Tanggap

1. Apakah aparat kantor camat duhiadaa mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak Pernah
2. Apakah aparat kantor camat duhiadaa memiliki kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak Pernah
3. Apakah aparat kantor camat selalu menerima saran dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang

Deskripsi Pertanyaan Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparat

1. Bagaimanakan pengembangan karir pegawai di kantor camat duhiadaa?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
2. Apakah pemimpin di kantor camat duhiadaa sering memberikan penghargaan kepada aparatur yang memiliki kinerja baik?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak Pernah
3. Apakah aparat kantor camat duhiadaa memiliki kecerdasan emosional atau dapat mengendalikan emosi terhadap keluhan masyarakat dalam meminta pelayanan?
 - a. Sangat memiliki
 - b. Memiliki

Lampiran 1

- c. Kadang-Kadang
 - d. Kurang Memiliki
 - e. Tidak Memiliki
4. Apakah pemimpin di kantor camat duhiadaa senantiasa bertaanggungjawab dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsinya?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak Pernah
5. Apakah masyarakat mendukung segala kebijakan pemerintah kecamatan dalam proses pelayanan publik di kantor camat duhiadaa?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak Pernah

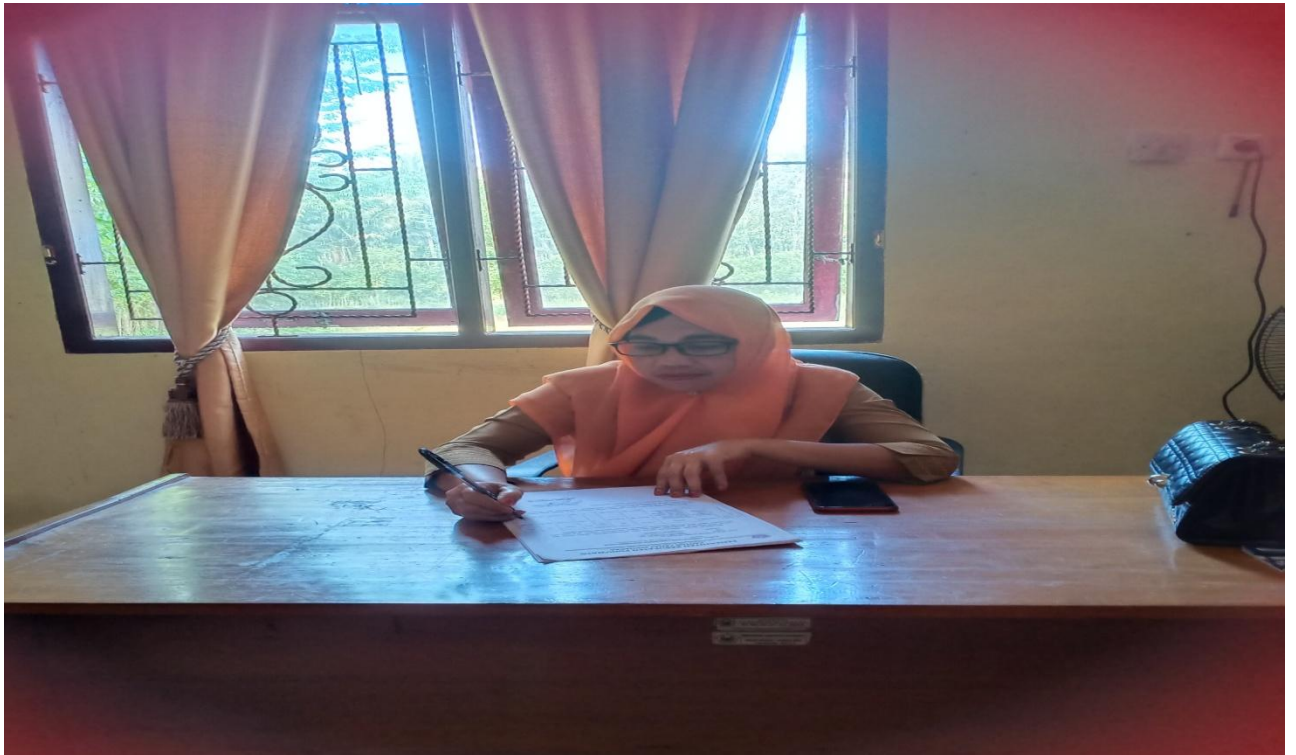
TERIMA KASIH

Melakukan Pelaynan kepada Masyrakat





MELAKUKAN PENGISIAN KUISONER







**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh N0.17 Kota Gorontalo
Telp. (0435) 824466, 829975 Fax (0435) 829976,
Email : lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 2846/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Duhiadaa Kab. Pohuwato

Di-

Marisa

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisvari, ST.SE.MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Lisna Makuta

NIM : S2117172

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Kantor Camat Duhiadaa Kabupaten Pohuwato

Judul Penelitian : ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR CAMAT DUHIADAA KABUPATEN
POHUWATO

Atas kebijakan dan kerja samanya di ucapkan terima kasih.

Gorontalo, 05 September 2020

Mengetahui,

Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Ichsan Gorontalo



Dr. Rahmisvari, ST. SE. MM
NIDN. 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN POHUWATO

KANTOR CAMAT DUHIADAA

Alamat :Jln Kolonisasi Desa Buntulia Barat

SURAT KETERANGAN
NOMOR: 800/K.Dhd/17 III/2021

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini:

N a m a : IBRAHIM KIRAMAN,SE
NIP : 19800301 200604 1 021
Jabatan : Camat Duhiadaa
Alamat : Desa Marisa Utara Kec. Marisa

Menerangkan Kepada:

N a m a : LISAN MAKUTA
NIM : S2117172
JURUSAN :Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Benar – benar telah melakukan penelitian diKantor Camat Duhiadaa Kecamatan duhiadaa Kabupaten Pohuwato untuk menyusun Skripsi dengan Judul ; ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUHIADAA KECAMATAN DUHIADAA KABUPATEN POHUWATO

Demikian surat keterangan dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
CAMAT DUHIADAA

IBRAHIM KIRAMAN,SE
NIP/ 19800301 200604 1 021



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0802/UNISAN-G/S-BP/VI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : LISNA MAKUTA
NIM : S2117172
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Analisis kinerja aparaturnya pemerintah dalam memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Duhiadaa Kab. Pohuwato

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 24%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 05 Juni 2021

Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

S2117172

SKRIPSI_LISNA MAKUTA. S2117172. ANALISIS KINERJA APARA...

Sources Overview

24%
OVERALL SIMILARITY

1	www.pustaka.ut.ac.id INTERNET	14%
2	www.scribd.com INTERNET	1%
3	eprints.ung.ac.id INTERNET	1%
4	www.slideshare.net INTERNET	<1%
5	ejournal.an.fisip-unmul.ac.id INTERNET	<1%
6	www.docstoc.com INTERNET	<1%
7	repository.usu.ac.id INTERNET	<1%
8	id.123dok.com INTERNET	<1%
9	jurnal.unpand.ac.id INTERNET	<1%
10	repository.unhas.ac.id INTERNET	<1%
11	iftor123.blogspot.com INTERNET	<1%
12	arpramamatsaku.blogspot.com INTERNET	<1%
13	jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id INTERNET	<1%
14	repository.uin-suska.ac.id INTERNET	<1%
15	ppid.bandung.go.id INTERNET	<1%
16	id.scribd.com INTERNET	<1%

17	www.infodiknas.com	INTERNET	<1%
18	profsalilmupemerintahan2013.blogspot.com	INTERNET	<1%
19	123dok.com	INTERNET	<1%
20	es.scribd.com	INTERNET	<1%
21	etheses.uin-malang.ac.id	INTERNET	<1%
22	eprint.stieww.ac.id	INTERNET	<1%
23	jurnal.fkip.uns.ac.id	INTERNET	<1%

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 20 words).

Excluded sources:

- None

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : LISNA MAKUTA
2. Nim : S2117172
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan
5. Tempat Tanggal Lahir : Marisa, 12 Agustus 1971
6. Jenis Kelamin : Perempuan
7. Agama : Islam
8. Status Perkawinan : Kawin
9. Nama Suami : Risman Daud
10. Anak : 1. NurlelaStasia Daud
2. Abdulrahman Daud
11. Alamat :
 - a). Desa : Buntulia Barat
 - b). Kecamatan : Duhiadaa
 - c). Kabupaten : Pohuwato
 - d). Provinsi : Gorontalo
- I. Data Keluarga :
Ayah : IBRAHIM MAKUTA
Ibu : YELI LATIF
- II. Pendidikan :
SD : Tamat tahun 1984
SMP : Tamat tahun 1987
SMA : Tamat tahun 1990
Perguruan Tinggi S1 : Universitas Ichsan Gorontalo
No. HP : 085256664707



Pohuwato, 22 Maret 2021

LISNA MAKUTA
Nim. S2117172