

**KINERJA APARAT KANTOR CAMAT PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI DI MASYARAKAT KECAMATAN
PASIMASUNGGU TIMUR KABUPATEN
KEPULAUAN SELAYAR**



NURTIJA
105431104716

07/04/2021

1 cap
Smb. Alumni

R/0006/PKM/21cp
NUR
L'

**PRODI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas nama **Nurtija** NIM 105431104716 diterima dan disahkan oleh Panitia
an Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah
kassar Nomor: 033 Tahun 1442 H/2021 M pada tanggal 23 Jumadil Akhir 1442
8 Februari 2021 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
didikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
iversitas Muhammadiyah Makassar pada hari Jum'at tanggal 12 Februari 2021.

23 Jumadil Akhir 1442 H
Makassar
08 Februari 2021 M

Panitia Ujian

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. (.....)
2. Ketua : Erwin Akib, M. Pd., Ph. (.....)
3. Sekretaris : Dr. Baharullah, MPd (.....)
4. Penguji :
 1. Dr. Muhajir, M. Pd (.....)
 2. Rismawati, S. Pd., M. Pd (.....)
 3. Dra. Luniati Nur, M. Pd (.....)
 4. Dr. Andi Sugati, M. Pd (.....)

Disahkan oleh :

Dekan FKIP
Unismuh Makassar

Erwin Akib, M. Pd., Ph.D.
NBM. 860 934

Ketua Program Studi
Pendidikan Pancasila dan
Kewarganegaraan

Dr. Muhajir, M. Pd.
NBM. 988 461



PERSETUJUAN PEMBIMBING

ulSkripsi : Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi di
Masyarakat Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan
Selayar

hasiswa yang bersangkutan :

ma : Nurtija
mbuk : 105431104716
ogram Studi : S1 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)
kultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

elah di periksa dan di perbaiki, maka Skripsi ini dinyatakan telah memenuhi syarat
uk diujikan.

nbimbing I


Andi Sugiati, M.Pd
NIDN.0018056002

Disetujui oleh

Makassar, Februari 2021

Pembimbing II


Rismawati S.Pd., M.Pd
NIDN. 0910078903

Diketahui oleh:

Dekan FKIP
ismuh Makassar

Win Akib, M.Pd., Ph.D.
M. 860.934

Ketua Prodi PPKn


Dr. Muha'ir, M.Pd.
NBM. 988461



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURTIJA
Stambuk : 105431104716
Prodi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul Skripsi : **Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar.**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan didepan tim penguji adalah asli karya saya sendiri, bukan hasil ciptaan orang lain atau dibuat oleh siapa pun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, Desember 2020

Yang Membuat Pernyataan

NURTIJA

105431104716



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PEDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

SURAT PERJANJIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurtija
Stambuk : 105431104716
Prodi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dengan ini menyatakan perjanjian sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesainya skripsi ini, saya akan menyusun sendiri skripsi ini (tidak dibuatkan oleh siapapun).
2. Dalam penyusunan skripsi, saya akan selalu melakukan konsultasi dengan pembimbing yang telah ditetapkan oleh pimpinan fakultas.
3. Saya tidak akan melakukan penjiplakan (plagiat) dalam menyusun skripsi.
4. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada butir 1, 2, 3, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, Desember 2020

Yang Membuat Pernyataan

NURTIJA

105431104716

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhoan) Kami, benar-benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik”

(Q.S. Al-‘Ankabut: 69)

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur tiada terhingga kepada Allah SWT atas segala karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk kedua orang tuaku:

1. Bapak Baso Aha & Ibu Halipa. Terima kasih atas doa, kasih sayang yang tulus atas dukungan, semangat dan pengorbanan yang diberikan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan Ibu dan Bapak dengan kebahagiaan dunia dan akhirat.
2. Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.

ABSTRAK

Nurtija. 2020. *Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar.* Skripsi. Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing 1 Andi Sugiati dan pembimbing 2 Rismawati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kinerja aparat Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar, (2) factor pendukung dan factor penghambat pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparat kantor kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memberikan pelayanan administrasi masih belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat dapat dilihat dari ketidakmampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dan masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam melayani. Adapun faktor pendukungnya adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan dan mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan. Sedangkan faktor pengambatnya adalah kurangnya sumber daya pegawai yang mampu mengoperasikan alat bantu dan masih kurangnya sarana prasarana. Selain itu juga terkendala di jaringan dan alat transportasi menuju kantor pusat.

Kata Kunci: Kinerja Aparat, Pelayanan Administrasi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesempatan dan kasih sayang yang telah dicurahkan-Nya dan tak lupa salam dan salawat kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad sallallahu Alaihi Wasallam yang merupakan panutan kita akhir zaman, dengan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul *“Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi di Masyarakat Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar”*.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi penyusunan, maupun dari segi disiplin ilmu. Hal ini disebabkan karna pengetahuan dan pengalaman penulis yang masih terbatas, oleh karna itu dengan terbuka saya mengharapkan adanya masukan-masukan yang dapat lebih menyempurnakan skripsi penelitian ini.

Keberhasilan penyelesaian skripsi penelitian ini ditentukan oleh berbagai faktor, oleh karena itu kami ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, saudara dan teman-teman saya terkhusus yang telah memberikan doa, motivasi dan nasehat tiada henti kepada saya.
2. Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Erwin Akib, M.Pd.,Ph.D Selaku Dekan FKIP Universitas Muhammadiyah Makassar

4. Dr. Muhajir, M.Pd Selaku Ketua Prodi PPKn Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Dr. Andi Sugiati, M.Pd dan Rismawati, SPd.,M.Pd. selaku dosen pembimbing 1 dan dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan kritik dan saran yang senantiasa menjadi arah dan dorongan dalam skripsi penelitian ini.

Makassar, Desember 2020

Penulis

Nurtija



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN PENGESAHAN..... ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

SURAT PERNYATAANiv

SURAT PERJANJIAN.....v

MOTTO DAN PERSEMBAHANvi

ABSTRAK.....vii

KATA PENGANTAR.....viii

DAFTAR ISI.....x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 5

C. Tujuan Penelitian..... 6

D. Manfaat Penelitian..... 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka 8

1. Konsep kinerja aparatur 8

2. Konsep pelayanan administrasi..... 12

3. Jenis-jenis pelayanan 14

4. Unsur-unsur pelayanan 17

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan 18

6. Azas, prinsip dan standar pelayanan..... 20

7. Dimensi kualitas pelayanan 25

B. Kerangka Pikir	30
-------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Sumber Data	34
D. Informan Penelitian	34
E. Instrumen Penelitian	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	37

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	39
1. Deskripsi hasil penelitian.....	39
2. Profil kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar	40
3. Hasil penelitian	43
B. Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA..... 66

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dan hal ini diperjelas lagi dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan publik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain (pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Selanjutnya pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten /kota, dibentuk Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Pelayanan birokrasi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataannya justru terbalik, masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparat pemerintah Siagian, 2008 (dalam Walid Mustafa, 2015: 41). Secara umum, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Lahir, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis atau alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya Marsuki (dalam Walid Mustafa, 2015: 41).

Setiap warga negara tidak pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah salah satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab yang tinggi. Hal ini sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang dilanjutkan dengan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004) yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diperkuat, termasuk kecamatan.

Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila fungsi ini dapat dijalankan secara konsisten, maka secara bertahap akan berdampak strategis dalam menekan inisiatif pemekaran daerah. Sejalan dengan itu, sebagai penegasan atas ketidakjelasan peran fungsi Kecamatan serta jawaban terhadap tuntutan masyarakat, maka pada tanggal 15 Januari 2010 Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan ini merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN

mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, dan transparan selain itu pemerintah juga Menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. Namun upaya-upaya yang telah ditempuh nampak kurang optimal, salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan masyarakat penggunaanya, kemudian pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan kepemimpinan/organisasi saja.

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin gencar diperjuangkan bahkan sudah diabstraksikan sebagai mode kehidupan sehari-hari bagi masyarakat. Karena itu tidak mengherankan jika masyarakat berjuang untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan sebab hingga kini harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan belum dapat terpenuhi. Masyarakat masih dihadapkan pada pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga maupun biaya. Berbicara mengenai pelayanan tentunya tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung, selain faktor sarana/fasilitas kerja, juga sumber daya aparatur yang professional sehingga mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Ironisnya isu yang berkembang mengenai kinerja aparatur di berbagai Lembaga publik, kurang optimal. Dengan demikian harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik kurang terpenuhi.

Fenomena tersebut diatas tidak jauh berbeda dengan yang terjadi di Kecamatan Pasimasunggu Timur, bahwa kinerja aparatur secara kumulatif kurang optimal, hal tersebut dapat diketahui dari keluhan-keluhan masyarakat yang mengatakan bahwa : 1) kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan, baik secara kuantitas maupun kualitas kurang optimal 2) kemampuan aparatur dalam memanfaatkan jam kerja kurang efektif 3) masih adanya keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, misalkan pelayanan yang lama. Dalam rangka optimalisasi kinerja aparatur maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Kemenpan nomor 42 tahun 2008 tentang Kinerja Aparat Negeri Sipil.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka penulis merasa perlu mengadakan suatu penelitian untuk melihat **“Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas, yaitu :

1. Bagaimana kinerja aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas, yaitu :

1. Untuk mengetahui kinerja aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar.

D. Manfaat Penelitian

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh suatu manfaat, baik manfaat teoritis/ilmiah maupun praktis :

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hal ini yang berkaitan dengan ilmu hukum mengenai kinerja aparat kantor camat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Pasimasunggu Timur.
- b. Untuk memenuhi tugas penelitian hukum, sebagai syarat menyelesaikan Studi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dengan menambah serta memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kinerja aparat

kantor camat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Pasimasunggu Timur.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terhadap mahasiswa , khususnya dibidang hukum perdata, serta dapat dipakai sebagai bahan acuan terhadap penelitian sejenis untuk kajian-kajian berikutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

A. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Kinerja Aparatur

a. Kinerja

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kata “kinerja” telah menjadi kata yang memasyarakat, seringkali istilah kinerja ini mulai dari media massa, pejabat birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan definisi yang definitif tentang kinerja. Hal ini dikarenakan istilah kinerja tidak ditemui dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kecuali Kamus Bahasa Indonesia lainnya yang menyatakan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atas kemampuan kerja.

Dalam kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Sehingga berbagai pihak cenderung memberikan padanan kata kerja dengan ‘performance’ dalam Bahasa Inggris. Adapun pengertian kinerja, yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russel (dalam Lutfiah Hanim, 2014: 351) yaitu sebagai berikut:

performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period

(Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu).

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (1999:3), merumuskan kinerja adalah “gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi . Sejalan dengan pengertian tersebut, A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (dalam Cliff. M Sunda, 2017: 3) mengatakan bahwa “kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Indikator Kinerja Yang dimaksud dengan indikator kinerja ialah gambaran, atau ciri-ciri atau ukuran yang menggambarkan status kinerja yang dihasilkan suatu kegiatan atau suatu proses. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja organisasi penulis menggunakan dua jenis indikator, yaitu indikator yang berorientasi pada proses dan indikator yang berorientasi pada hasil. Adapun indikator- indikator tersebut adalah sebagai berikut : Indikator yang berorientasi pada proses 1) Responsivitas, 2) Responsibilitas 3) Keterbukaan/Transparansi. 4) Empati Indikator berorientasi pada hasil : 1) Efektivitas 2) Efisiensi. 3) Kepuasan 4) Keadilan.

b. Aparatur

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata *apparat* yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri” W.J.S. Poerwadarminta, 1993:165 (dalam Cliff.

M Sunda, 2017: 4). Sedangkan “aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah . Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana Victor Situmorang dan Jusuf Juhir, 1998:83-86 (dalam Cliff. M Sunda, 2017: 4) mengemukakan bahwa :

1. Aparatur Negara

Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan Lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

2. Aparatur Pemerintahan

Aparatur pemerintah adalah keseluruhan Lembaga atau badan yang berada dibawah Presiden seperti departemen, lembaga pemerintahan dan departemen serta sekretariat departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara.

3. Aparatur Perekonomian Negara

Aparatur perekonomian negara adalah keseluruhan bank pemerintah, lembaga perkreditan, lembaga keuangan. Pasar uang dan modal serta perusahaan milik negara dan perusahaan milik daerah.

c. Tugas dan Fungsi Aparatur Camat

Menurut Bayu Suryaningrat, 1981;2 (dalam Jein Riwune Laira, 2016:4) camat adalah seseorang yang mengepalai dan membina suatu wilayah yang biasanya terdiri dari beberapa desa atau kelurahan. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor, 158 Tahun 2004 tentang pedoman organisasi kecamatan menyebutkan bahwa camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai karakteristik wilayah kebutuhan daerah dan tugas pemerintah lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota, camat berkedudukan sebagai coordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten kota. Camat diangkat oleh bupati atau walikota kabupaten.

Menurut Sadu Wasistiono dkk (dalam Jein Riwune Laira, 2016: 4) bahwa urusan pemerintahan yang menjadi wewenang camat meliputi 5 bidang kewenangan pemerintah yaitu:

- 1.) Bidang pemerintah
- 2.) Bidang pembangunan dan ekonomi
- 3.) Bidang pendidikan dan kesehatan
- 4.) Bidang social dan kesejahteraan
- 5.) Bidang pertahanan

Menurut Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 Pasal 15 ayat 1 tentang kecamatan disebutkan bahwa camat menyelenggarakan Tugas Umum pemerintah yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau keseluruhan.

Selanjutnya pada pasal 15 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 di tambahkan rambu-rambu kewenangan yang perlu didelegasikan oleh bupati/walikota kepada camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

1. Perizinan
2. Rekomendasi
3. Koordinasi
4. Pembinaan

5. Pengawasan
6. Fasilitas
7. Penetapan
8. Penyelenggaraan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Dalam peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2008 mengatur secara lebih rinci mengenai tugas dan wewenang camat baik wewenang yang bersifat atributif maupun pedoman untuk kewenangan yang bersifat delegatif. Untuk kewenangan delegatif disusun berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi.

2. Konsep Pelayanan Administrasi

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Moenir (dalam skripsi Vintya Dwi Ramdhani, 2015: 8-9).

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam skripsi Vintya Dwi Ramdhani, 2015: 9) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pengertian administrasi itu sendiri dapat bersifat luas, tetapi dapat juga sempit Pasalong, 2014 (dalam Muh. Kadarisman, 2019: 21). Administrasi dalam arti luas merupakan proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan menggunakan SDM (human) dan bukan manusia (non human). Dalam arti sempit, administrasi adalah proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi, untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan. Dengan demikian, administrasi disini adalah penerapan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional.

Hal senada dikemukakan oleh Gullick, 2010: 52 (dalam Muh. Kadarisman, 2019: 22) yaitu administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan. Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa pelayanan administrasi disini adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, rekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya setifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi,

adalah melalui perumuan kembali perencanaan strategi, memberikan penghargaan atas kinerja pegawai, berorientasi pada publik dalam memberikan kualitas pelayanan, dan memberdayaka pegawai Ibrahim, 2018 (dalam Muh. Kadarisman, 2019: 22).

3. Jenis-jenis Pelayanan

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiansyah, 2011: 23 (dalam skripsi Ones. G Crystalia, 2015: 14) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan social.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004: 185) yaitu :

1. Pelayanan Pemerintahan

Jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak Perijinan, dan Keimigrasian.

2. Pelayanan Pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan Utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyedia listrik, air, telepon, dan transportasi local.

4. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5. Pelayanan Kemasyarakatan

Jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kecamatan

4. Unsur-Unsur Pelayanan

Unsur-unsur pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata, 2003: 11 (dalam skripsi Ones Gita Crystalia, 2015: 16) mengemukakan pendapatnya terdapa empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan da penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costumer) atau costumer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya Kasmir, 2006: 34 (dalam skripsi Ones Gita Crystalia, 2015:

16) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir, 2006: 3 (dalam skripsi Ones Gita Crystalia, 2015: 17) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata, 2003: 37 (dalam skripsi Ones Gita Crystalia, 2015: 17) kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz, 2011: 41 (dalam skripsi Ones Gita Crystalia, 2015: 18) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

6. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/2003 antara lain adalah :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, a) persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoaln/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamana, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastia hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan Sarana dan Prasaran Kerja, tersedianya sarana dan prasarana kerjadan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23).

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang 22 tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu penyelesaian
5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan extern

11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

12. Jaminan pelayanan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bias memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Zeithaml, dkk. 1990 (dalam skripsi Ones Gita Crystalia, 2015: 25) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

a) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki innerbeauty yang baik,

self kontrol terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyaman yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

c) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti

computer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indicator :

a) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas layanan.

c) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

d) Keahlian petugas menggunakan alat bantu.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas :

a) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika

pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

b) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

c) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

d) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

a) Jaminan tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

b) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indicator :

a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan.

Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan yang bersifat pribadi.

b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dal proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai kwtika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

c) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

d) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan terkait keperluan.

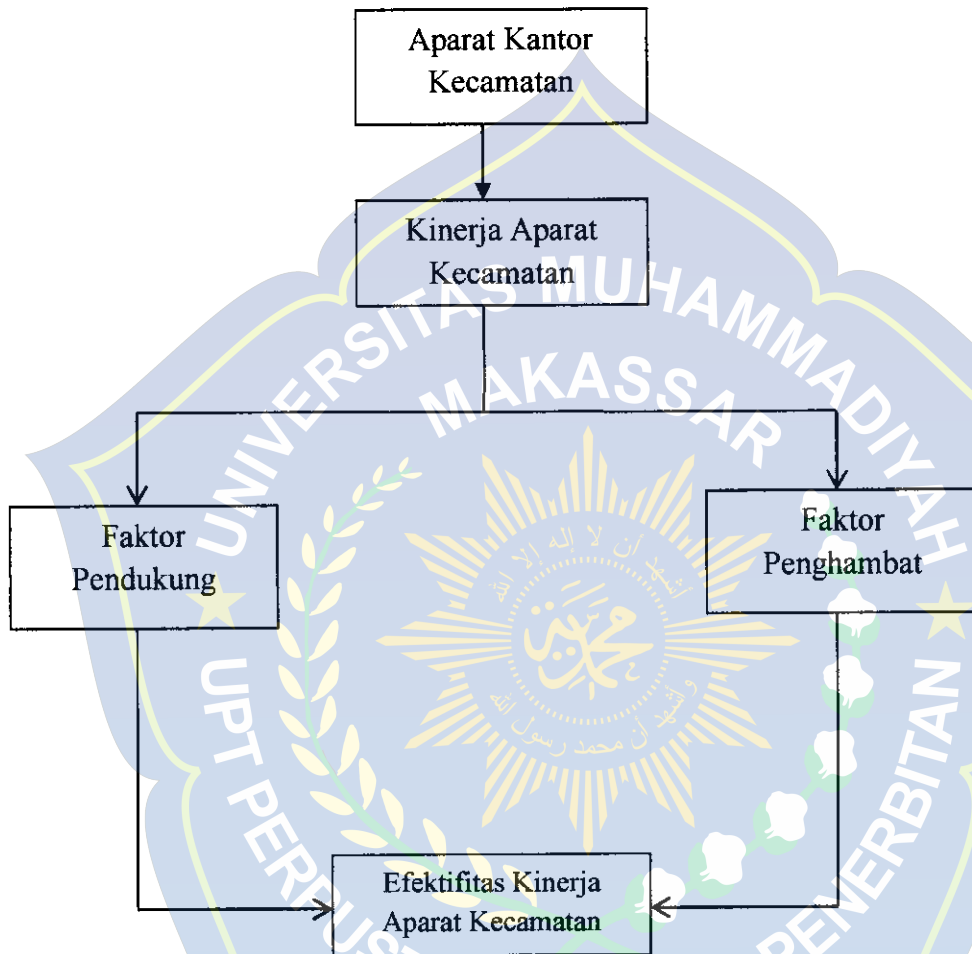
B. Kerangka Pikir

pelayanan administrasi pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan. Pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan administrasi.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan administrasi tepatnya di kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur, perlu dilakukan analisis secara mendalam mengenai kehandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kinerja pelayanan meliputi keandalan reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/kemaba, keterampilan pegawai. Maka dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur.

Skema Kerangka Pikir



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2019: 18)

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar. Alasan peneliti melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur adalah karena melihat dari kinerja aparat kantor camat yang ada disitu kurang optimal, hal ini bisa diketahui dari keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, misalnya pemberian pelayanan yang cukup lama membuat masyarakat menunggu. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 7 September sampai dengan tanggal 7 Januari 2020.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data yang secara langsung diterima dari informasi yaitu melalui wawancara dan observasi. Data primer yang diperoleh adalah data mengenai Kinerja Aparat Kantor Camat dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kecamatan Pasimasunggu Timur.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku atau literatur, jurnal, dan undang-undang, peraturan-peraturan serta tulisan-tulisan lainnya yang berkaitan dengan Kinerja aparatur pemerintahan dan pelayanan administrasi.

D. Informan Penelitian

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian (Ade Heryana, 2018). Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Informan kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Dalam pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti. Jadi informan kunci disini adalah pegawai kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Informan utama

Informan utama dalam penelitian kualitatif mirip dengan “aktor utama” dalam sebuah kisah atau cerita. Dengan demikian informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Jadi informan utamanya adalah peneliti itu sendiri.

3. Informan pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Yang menjadi informan pendukung adalah masyarakat sebagai pengguna layanan.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Adapun instrumen yang digunakan adalah:

1. Lembar Observasi, Nasution, 1988 (dalam Sugiyono, 2018: 106) menyertakan bahwa, lembar observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan seiring dengan bantuan berbagai alat yang canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas.

2. Pedoman Wawancara, Esterberg, 2002 (dalam Sugiyono, 2019: 304) mendefenisikan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.
3. Dokumentasi, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2019: 314).

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Peneliti disini mengamati secara langsung bagaimana kinerja aparat kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memberikan pelayanan administrasi di masyarakat dan mengamati apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai kinerja aparat kantor kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di

Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur. Dalam proses wawancara ini, peneliti mewawancarai dua perwakilan dari pegawai kantor camat sebagai pegawai layanan dan lima perwakilan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu Buku Standar Pelayanan Administrasi Kecamatan Pasimasunggu Timur, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data-data dari penelitian ini dikumpulkan, maka perlu untuk melakukan analisis data. Analisis data menurut Bogdan adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Untuk menganalisis data yang telah di dapatkan di lapangan mengenai kinerja aparat aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, Maka data tersebut akan diolah berdasarkan beberapa langkah dan petunjuk pelaksanaan. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono, langkah – langkah yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Data yang di peroleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu di catat secara teliti dan rinci. Seperti telah di kemukakan, makin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan. Penyajian data yang lebih baik adalah merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, antar kategori, flowchart dan sejenisnya, dan juga bisa dengan teks yang sifatnya naratif, selain dengan teks naratif, juga bisa berupa grafik, matrik dan chart, penyajian data yang dipilih peneliti adalah dengan menggunakan tabel silang. Cara ini dianggap lebih sistematis dan lebih mudah dalam pemahaman data.

3. Verifikasi (menarik kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Houbermen adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal

masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan kesimpulan yang kredibel.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi tempat penelitian

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Kecamatan Pasimasunggu Timur merupakan salah satu kecamatan dari 11 kecamatan dalam wilayah Administratif Kabupaten Kepulauan Selayar yang beralamat di Jalan Pendidikan Nomor 75. Kecamatan Pasimasunggu Timur berjarak sekitar 47 mil dari Kota Benteng dengan waktu tempuh perjalanan laut $\pm$ 8 jam. Batas wilayah :

- Sebelah utara : Kec. Takabonerate
- Sebelah Selatan : Kec. Pasimarannu
- Sebelah Timur : Laut Flores
- Sebelah Barat : Kec. Pasimasunggu

Kecamatan Pasimasunggu Timur terdiri dari 6 Desa : Desa Bontobulaeng, Desa Bontomalling, Desa Bontobaru, Desa Lembang Baji, Desa Bontojati dan Desa Ujung. Kecamatan Pasimasunggu Timur ini terdiri dari 22 dusun/lingkungan.

2. Profil Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar

Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai salah satu pemerintah daerah mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang ditandai dengan ditetapkannya UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan ditingkat daerah. Berikut gambaran umum dari Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar.

a. Visi dan Misi

1) Visi

Terwujudnya Masyarakat Maritim yang Sejahtera Berbasis Nilai Keagamaan dan Kultural

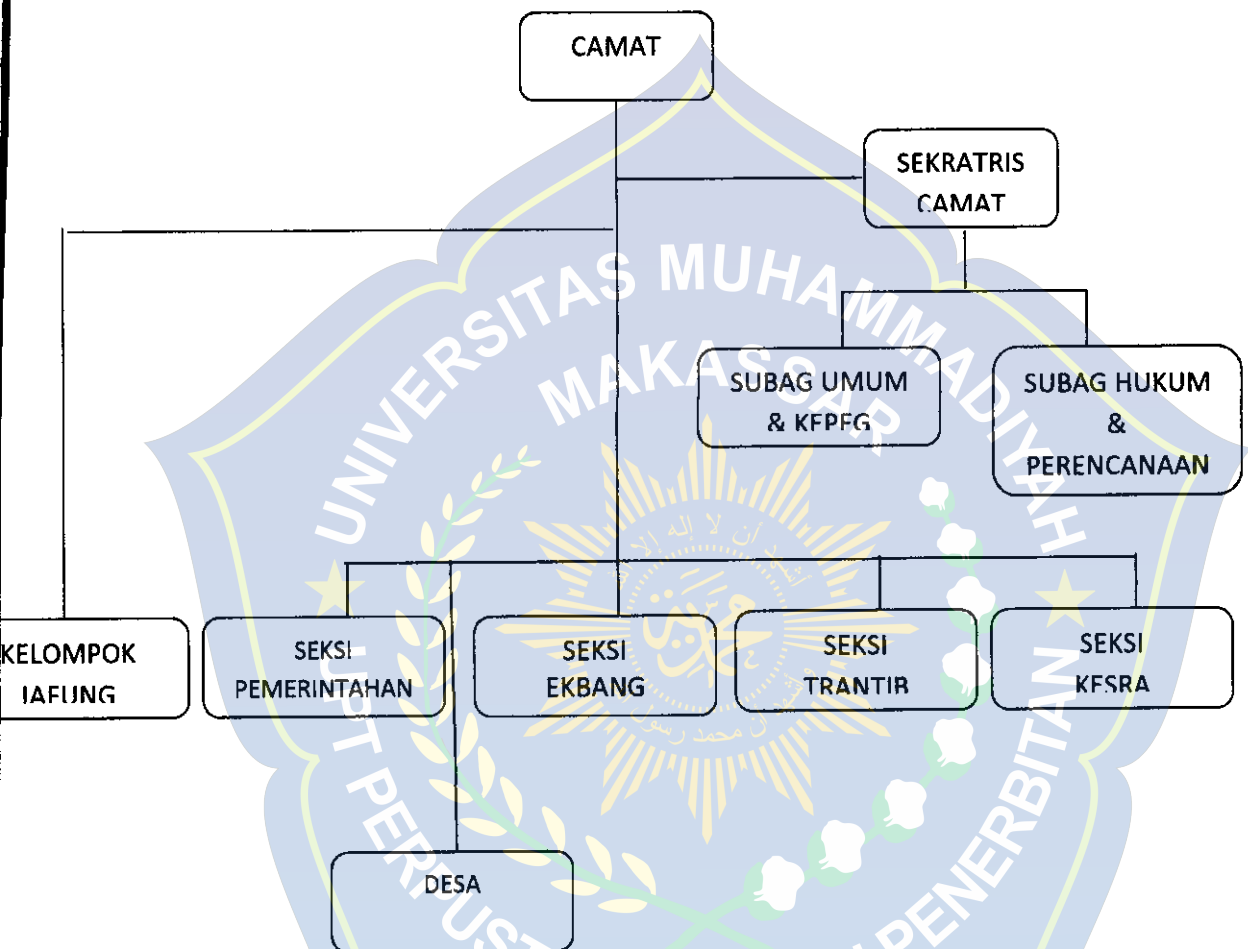
2) Misi

- a) Mewujudkan nilai keagamaan sebagai sumber inspirasi dan berbasis nilai utama dalam pembangunan secara terencana, menyeluruh dan berkelanjutan.
- b) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis dan baik melalui pendekatan aspiratif, partisipatif dan transparan.
- c) Mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat.
- d) Mewujudkan percepatan pembangunan infrastruktur dan peningkatan investasi swasta di sector perikanan, kelautan dan pariwisata.

- e) Mewujudkan pengelolaan potensi sumber daya alam sesuai keunggulan komparatif dan kompetitif daerah.
- f) Mewujudkan peningkatan produktivitas dan daya saing daerah serta sentra pertumbuhan di sektor agrobisnis dan agromaritim yang berbasis pada ekonomi kerakyatan.
- g) Mewujudkan pelestarian tradisi dan kearifan local melalui strategi kebudayaan.

b. Nama-nama Pegawai

- 1) Awil Taeyeb, S.KM.M.Kes
- 2) Drs. Misrang
- 3) H. Abdul Samad
- 4) Syamsil
- 5) Nurhidayat
- 6) Fachri Gazali, S.Sos
- 7) Alguardin
- 8) Muhammad Asdar, SE.
- 9) Satruddin
- 10) Awaluddin
- 11) Syafruddin
- 12) Alwahidin
- 13) Pahriadi
- 14) Aspinayanti
- 15) Masnawati
- 16) Fitriani

c. Struktur Organisasi**Gambar 2. Struktur Organisasi**

3. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kinerja aparat Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur saat ini, peneliti meneliti dengan menggunakan beberapa indikator pertanyaan. Selain itu peneliti juga disini meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelayanan yang juga akan mempengaruhi kinerja aparat Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur.

a. Kinerja aparat kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat

1.) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Kedisiplinan dalam bekerja sangat diperlukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Berhubungan dengan kedisiplinan waktu, pak AL menyatakan bahwa

“Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin, maka pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami selaku pegawai layanan disini. Pegawai masuk jam 08.00 dan pulang jam 12.00, dan kami sebagai pegawai disini sudah berusaha menepati jadwal yang telah ditentukan. Disiplin waktu yang lain adalah dengan melayani sesuai antrian pengguna layanan” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Kedisiplinan akan tercipta dengan baik apabila disertai dengan pengawasan yang efektif. Untuk suksesnya suatu pengawasan diperlukan kerja sama semua pihak yang terlibat dalam proses suatu pekerjaan dengan kerja sama tersebut

dimaksudkan bahwa masing masing pekerja dalam proses kerja memegang peranan dalam upaya meningkatkan tujuan yang akan dicapai. Ibu AS menyatakan bahwa

“Secara umum kedisiplinan penting apalagi disiplin waktu. Seperti yang telah ditetapkan di kantor kami bahwa waktu masuk kantor pukul 08.00 dan pulang pukul 12.00. Kami sebagai pegawai sejauh ini telah menerapkan kedisiplinan itu dengan sama-sama berusaha datang dengan tepat waktu” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Pendapat yang samapun dilontarkan oleh beberapa masyarakat. R sebagai salah satu pengguna layanan menyampaikan pendapatnya bahwa

“Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Penjelasan pendapat pendapat tersebut diatas juga disampaikan oleh beberapa pengguna layanan lainnya. Namun disamping itu masih ada pengguna layanan yang merasa bahwa kedisiplinan yang dimaksudkan dalam hal ini terutama kedisiplinan waktu belum sepenuhnya terlaksana. U menyatakan bahwa

“Belum disiplin, karena belum waktunya jam istirahat tapi pegawai sudah istirahat” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Kedisiplinan diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma norma sosial yang berlaku, Malayu S.P. Hasibuan 2006 (dalam Umi Farida dan Hartono, 2011).

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya program kedisiplinan kerja. Karyawan yang berdisiplin tinggi berarti karyawan

yang harus mentaati semua peraturan yang ada di perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis dan tidak mengelak adanya sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang di berikan kepadanya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Dalam usahanya untuk melaksanakan disiplin dengan baik, yang harus dimiliki oleh para pekerja adalah kesadaran akan arti pentingnya aturan aturan. Oleh karena itu diperlukan prinsip prinsip disiplin yang sehat.

Sehubungan dengan ulasan diatas saya melihat saat penelitian bahwa pegawai layanan belum bisa dikatakan disiplin dalam ketepatan waktu, ini dapat dilihat dari pegawai yang belum semuanya bisa datang tepat waktu. Setelah 10 hari penelitian yang saya lakukan hanya ada 7 orang yang selalu datang tepat waktu, dan yang lainnya kadang cepat kadang juga lambat. Berbeda dengan kedisiplinan pelayanan dalam melakukan proses pelayanan. Pegawai layanan sudah baik dalam proses pelayanan. contohnya seperti kedisiplinan dalam melayani pengguna layanan, bisa dilihat dari cara pegawai melayani pengguna layanan yang sudah sesuai dengan nomor antrian.

Hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa indikator terkait kedisiplinan di kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur itu belum sepenuhnya terlaksana, Pegawai belum bisa dikatakan disiplin. Untuk kemudian kedisiplinan ini bisa terlaksana dengan baik perlu adanya kesadaran dari dalam diri masing-masing pegawai.

2.) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer (laptop), alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. seperti yang disampaikan oleh pak AL bahwa

“Iya, kami disini menggunakan alat bantu seperti komputer, print, dan kamera” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Demikian juga disampaikan oleh ibu AS yang juga selaku pegawai di kantor camat tersebut. Ibu AS mengatakan bahwa

“Iya, Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer dan perangkatnya” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Dalam proses pelayanan memang sangat penting untuk menggunakan alat bantu, sebab itu sangat membantu dalam kelancaran proses pelayanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data. Dengan begini masyarakat akan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, sehingga citra instansi atau kantor akan terlihat baik dimata masyarakat. R mengatakan bahwa

“Sudah menggunakan, Seperti yang saya lihat di Kecamatan Pasimasunggu Timur sudah menggunakan alat bantu seperti komputer” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Hal yang sama juga di sampaikan oleh informan lain. S menyampaikan pendapatnya sebagai berikut

“Alat bantu sudah ada setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto sebagai keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Berdasarkan pendapat para informan kantor kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar mengatakan bahwa kantor kecamatan tersebut telah menyediakan alat bantu yang sudah canggih sehingga bisa mempermudah proses pelayanan pegawai. Masih ada empat informan lainnya yang juga mengatakan bahwa sudah adanya alat bantu yang digunakan pegawai. Sesuai dengan hasil observasi bahwa memang kantor kecamatan Pasimasunggu Timur telah menyediakan alat bantu seperti komputer, print dan kamera sehingga pegawai bisa melakukan proses pelayanan dengan baik dan terselamatkan dari lambatnya pelayanan.

3.) Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang meningkatnya pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Pasimasunggu Timur belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada diruangan pelayanan. Hanya ada beberapa orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya semua sudah mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan. Pak AL selaku pegawai di kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur juga mengatakan bahwa

“Belum semua pegawai di kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Disini kami hanya

berempat, kemudian yang sudah mampu dalam menggunakan hanya saya dan teman saya yang satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu As yang mengatakan bahwa

“Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer, hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut. Sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Meskipun yang dikatakan informan R, K dan RH bahwa

“Pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu” (Wawancara Senin 7 Desember 2020)

Namun informan yang lain juga berpendapat berbeda. S selaku pengguna layanan menyampaikan bahwa

“Menurut yang saya lihat cuma ada satu yang sering menggunakan alat bantu yang disediakan” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan sebagaimana mestinya. Namun seperti yang disampaikan informan S diatas pengguna layanan yang lainnyapun mengatakan hal yang sama. U mengatakan bahwa

“Lumayan, setahu saya ada satu orang yang mampu menggunakan alat bantu” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Setiap pegawai seharusnya serba bisa dalam melakukan pekerjaan dalam proses pelayanan, termasuk bisa mengoperasikan alat bantu. Akan terasa percuma alat bantu itu ada jika Sumber Daya Manusianya saja kurang ahli dalam menjalankannya. Sesuai dengan hasil observasi, saya juga melihat demikian, hanya ada beberapa yang bisa, artinya belum semuanya bisa mengoperasikan alat bantu tersebut. Dari 16 orang pegawai hanya ada dua orang yang biasanya saya lihat duduk dihadapan alat bantu tersebut. Sehingga bisa disimpulkan bahwa kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur masih kurang Sumber Daya Manusianya yang mampu mengoperasikan alat bantu.

4.) Semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Pasimasunggu Timur sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Lalu, bagaimana pegawai kantor Kecamatan tersebut menanggapi hal terkait keluhan tersebut. Pak AL mengatakan bahwa

“Iya, Semua keluhan pengguna layanan kami respon dengan baik”
(Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Sebagai pegawai yang biasanya juga disebut pelayan, harus sel alu siap menerima apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Mereka harus mempertanggung jawabkan apa yang telah mereka lakukan, karena baik menurut pegawai belum tentu baik bagi pengguna layanan. Ibu AS menyatakan bahwa

“Kami menyediakan kotak saran yang kami pasang di depan ruang pelayanan, kemudian melalui itu kami bisa intropeksi diri dan memperbaiki apa yang dikeluhkan masyarakat” (Wawancara Kamis 26 N0vember 2020)

Keluhan masyarakat berawal dari ketidaknyamanan atas pelayanan yang diberikan pegawai. Hanya saja masyarakat biasanya lebih memilih diam daripada mengeluarkan pendapatnya. S selaku pengguna layanan mengatakan bahwa

“Saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan, cuma waktu itu saya lihat ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Hal senada pun di sampaikan oleh informan lainnya. U selaku pengguna layanan juga berpendapat bahwa

“Tidak, untuk menyampaikan langsung keluhan, saya belum pernah” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Namun tidak sedikit juga yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat sudah baik. K dan RH menyampaikan pendapatnya sebagai berikut

“Menurut saya pelayanannya sudah bagus” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Selain pujian, masukan atau saran dari pengguna layanan juga perlu. Dengan begitu kesalahan-kesalahan yang dilakukan pegawai bisa segera diperbaiki. Berdasarkan hasil observasi peneliti, bahwa di kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur telah menyediakan kotak saran untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur sehingga dengan cepat pegawai menyadari dan memperbaikinya.

Biasanya ketika ada keluhan masuk pegawai langsung menanggapi dengan meminta maaf atas kesalahannya dan mengucapkan terima kasih atas masukannya. Selanjutnya keluhan yang disampaikan kemudian dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan sekali yang telah diagendakan. Jadi tidak selamanya keluhan dari masyarakat itu bersifat tidak baik.

5.) Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Pak AL mengatakan bahwa

“Kami melayani pengguna layanan dengan tidak membeda-bedakan. Kami melayani semua dengan sama” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Sebagai pegawai layanan memang selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan baik. Mereka terus melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Seperti yang dikatakan ibu AS sebagai berikut

“Kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang. Kantor kami sudah menegaskan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membeda-bedakan” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Diskriminasi adalah tindakan negatif terhadap orang yang menjadi objek prasangka seperti rasial, etnik dan agama. Diskriminasi merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, di mana layanan ini dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut. Diskriminasi merupakan suatu

kejadian yang biasa dijumpai dalam masyarakat, ini disebabkan karena kecenderungan manusia untuk membedakan yang lain, Swim (dalam Anggi Dwi Pangestu, 2016: 6)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa diskriminasi merupakan adanya tindakan negatif ataupun tindakan yang berbeda terhadap individu yang diberikan kepada pelaku diskriminasi dalam hal ini salah satu hal dalam pelayanan administrasi di kantor Kecamatan. Untungnya pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar sesuai yang disampaikan masyarakat bahwa pelayanannya tidak pernah membedakan atau diskriminatif. Salah satu pengguna layanan R menyatakan bahwa

“Tidak membedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”
(Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Berdasarkan hasil observasi bahwasanya pegawai layanan memang tidak pernah membedakan atau mendiskriminasi pengguna layanan dalam proses pelayanan. Semua dilayani dengan sama dan tidak membedakan sekalipun pengguna layanan itu adalah keluarganya. Sikap tidak membedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan administrasi.

6.) Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan seperti KTP, Akta Tanah, IMB dll?

Dalam pelayanan administrasi masyarakat atau pengguna layanan biasanya mengeluhkan lamanya pengurusan KTP, Akta Tanah, IMB dan lain-lain. Pelayanan pada Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur ini biasanya melayani

pembuatan KTP atau sejenisnya membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan beberapa faktor. Pak AL menyatakan bahwa

“Untuk pengurusan KTP, Akta Tanah dan IMB tidak dapat dipastikan dikarenakan terkendala di jaringan (sinyal) dan alat transportasi laut yang menyeberang ke Kabupaten. Biasanya waktu yang dibutuhkan dua minggu atau bahkan lebih” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Terkait dengan lamanya waktu pembuatan KTP dan sejenisnya memang selalu menjadi bahan keluhan bagi masyarakat. Telah dikatakan oleh salah satu pegawai layanan diatas bahwa ada beberapa faktor yang memang menghambat pelayanan ini. Ibu AS juga mengatakan bahwa

“Untuk itu tidak dapat dipastikan kadang 2 minggu kedepan baru selesai pengurusannya” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Pelayanan yang cepat memang sebuah pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan pada umumnya. Namun pegawai saja terkadang tidak bisa memastikan kapan waktu akan selesainya sebuah pekerjaan meskipun itu telah dijanjikan dan diusahakan. R mengatakan bahwa

“Saya pernah mengurus KTP dan itu waktunya kalau tidak salah dua minggu baru selesai” (Wawancara Senin 7 Desember 2020)

Sesuai janji pelayan biasanya dua minggu akan selesai pembuatannya namun kenyataannya masih ada pegawai layanan yang mengeluh bahwasanya proses pembuatan KTP hampi satu bulan. U mengatakan bahwa

“Saya pernah mengurus KTP dan saya dijanjikan katanya menunggu sampai 2 minggu paling lama, tetapi ternyata jadinya hampir 1 bulan baru selesai” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Berdasarkan informasi yang ditemukan diatas dapat disimpulkan bahwa Untuk waktu pengurusan hal tersebut memang tidak menentu, kadang 2 minggu

sudah selesai tetapi terkadang juga sampai satu bulan baru selesai dikarenakan beberapa faktor. Lambatnya pelayanan yang dimaksud masyarakat dikarenakan jaringan yang kurang mendukung dan tidak menentunya jadwal transportasi menuju daratan atau kabupaten.

7.) Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja aparat kantor camat. Kecamatan sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan, dari menyediakan tempat yang cukup sampai kemudian pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC juga dibutuhkan.

Berkaitan dengan itu pak AL selaku pegawai layanan mengatakan bahwa

“Tempat pelayanan di sini secara umum sudah nyaman, hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC hanya dilengkapi dengan kipas angin. Dengan adanya AC tersebut akan membuat pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan”
(Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang nyaman, kapan tempat pelayanannya bagus maka pengguna layananpun akan merasa nyaman, begitupun sebaliknya jika tempat pelayanannya kurang nyaman baik itu dari segi kebersihan maupun dari segi suasana tempatnya maka pengguna layanan akan merasa resah.

Ibu AS menyatakan bahwa

“Kenyamanan tempat juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan administrasi karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Mengenai kenyamanan tempat masih terdapat keluhan masyarakat bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada

kipas angin. Tempat pelayanan kami masih kurang di pendingin ruangan seperti AC” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Selain kenyamanan tempat seperti pendingin ruangan yang dijelaskan pegawai layanan diatas, kebersihan tempatpun akan mempengaruhi proses pelayanan. Karena bersih atau kotornya suatu tempat akan membuat pengguna layanan terganggu dan merasa tidak nyaman. R selaku pengguna layanan menyampaikan pendapatnya sebagai berikut

“Masih kurang nyaman karena masih banyak kertas-kertas yang berantakan diatas meja pelayanan” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Sebagai pegawai layanan juga harus memperhatikan kebersihan tempat, dimana tujuan pelayanan adalah untuk membuat pengguna layanan nyaman mungkin. Melihat pendapat pengguna layanan diatas bahwasanya masih banyak kertas-kertas yang berserakan diatas meja itu juga dirasakan oleh U, ia mengatakan bahwa

“Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas berserakan di atas meja dan belum tertata rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari ruangan terasa panas” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Disamping itu tidak sedikit juga yang mengatakan bahwa pelayanannya sudah nyaman, meskipun masih diiringi dengan sedikit keluhan-keluhan. S mengatakan bahwa

“Menurut saya, tempat pelayanan disini sudah nyaman dan bersih” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Hal yang samapun dilontarkan oleh RH sebagai berikut

“Sudah nyaman, hanya saja kurang AC” (Wawancara Jumat, 11 Desember 2020)

Kenyamanan tempat merupakan hal utama yang perlu diperhatikan dalam proses pelayanan. Dikarenakan itu bisa membuat pengguna layanan juga merasa nyaman. Kapan pengguna layanan nyaman maka nama kantor Camat juga akan baik dimata pengguna layanan.

Namun pada kenyataannya menurut hasil observasi bahwa kondisi tempat pelayanan kurang nyaman. Hal ini dikarenakan ruang pelayanan menggunakan kipas angin belum menggunakan AC. Sehingga ketika siang hari suasana terasa panas di dalam ruang pelayanan. Dan juga masih kurang nyaman di kebersihan ruangan karena masih banyak kertas-kertas yang berserakan diatas meja.

8.) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat dan juga tidak membuat pengguna layanan merasa kesusahan. Pak AL menyatakan bahwa

“Pegawai di Kecamatan Pasimasunggu Timur sudah memberikan kemudahan kepada para pengguna layanan disini. Contohnya ketika pegawai memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan kepada pengguna layanan dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Berdasarkan hal tersebut diatas, Kecamatan Pasimasunggu Timur sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya dibagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan

untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan. Demikian juga disampaikan ibu AS sebagai berikut

“Menurut kami, pegawai disini sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya di sini. Contohnya dalam memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan, pegawai memberikan syarat yang mudah di sediakan oleh pengguna layanan dalam mengurus keperluannya” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Selain pendapat pegawai layanan kita juga perlu mendengar pendapat pengguna layanan yang merasakan langsung dampak yang diberikan. Kinerja suatu aparat bisa diketahui melalui pengguna layanan sebagai orang yang merasakan langsung. R yang merupakan salah satu pengguna layanan mengatakan bahwa

“Iya, mereka memberikan kemudahan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau mencari syarat-syarat yang dibutuhkan” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Pengguna layanan lainnya juga berpendapat demikian, ini bisa dilihat dari pendapat yang disampaikan S sebagai berikut

“Pegawai disini sudah cukup memberikan kemudahan dalam proses pelayanan” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Dari hasil wawancara diatas bisa diketahui bahwa pegawai Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur memang sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya. Pegawai sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat ketika pegawai memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan dengan

begitu tidak membuat pengguna layanan kesulitan lagi. Karena terkadang ada pegawai yang bertele-tele dalam menyampaikan informasi sehingga sulit dimengerti oleh pengguna layanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai Kecamatan Pasimasunggu Timur telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

9.) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan dengan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan yang diinginkan pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Pak AL selaku pegawai layanan mengatakan sebagai berikut

“Kami sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam melayani pengguna layanan. Contohnya ketika pengguna layanan ingin mengurus legalisir kami melakukan dengan cepat tidak sampai 10 menit dalam mengurus legalisir” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Pelayanan yang cepat merupakan impian semua pengguna layanan, dengan begitu mereka tidak akan menunggu lama. Sebagai pegawai mereka juga selalu ingin melakukan pelayanan yang terbaik yang kemudian bisa membuat pengguna layanan puas. Ibu AS menyatakan bahwa

“Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan legalisir itu bisa dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi. Tapi untuk pelayanan IMB itu tidak bisa sehari jadi seperti mengurus legalisir karena syarat mengurus IMB banyak” (Wawancara Kamis, 7 Desember 2020)

Pelayanan yang cepat ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna layanan puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit. R mengatakan bahwa

“Pelayanannya cepat dan tepat asal ada banyak pegawai yang mengurus”
(Wawancara Kamis, 7 Desember 2020)

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan lain, U selaku pengguna layanan berpendapat sebagai berikut

“Biasanya cepat tergantung ada pegawai atau tidak. Kalau Cuma satu pegawai prosesnya lama” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Meskipun begitu masih ada juga pengguna layanan yang mengatakan bahwa pelayanannya sudah cepat dan tepat, seperti yang dikatakan RH sebagai berikut

“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir Kartu Keluarga pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan” (Wawancara Jumat, 11 Desember 2020)

Berdasarkan hasil observasi mengenai pelayanan yang cepat dan tepat adalah bahwa pegawai telah memberikan pelayanan yang mudah sehingga pengguna layanan tidak lagi kesulitan. Contohnya seperti pemberian syarat-syarat yang dibutuhkan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Meski ada pengguna layanan yang berpendapat bahwa pelayanannya terkadang cepat terkadang lambat itu mungkin tergantung dari jumlah pegawainya. Jadi dapat disimpulkan bahwa

pelayanan yang diberikan sudah termasuk cepat dan tepat hanya saja terkendala di Sumber Daya Manusianya.

10.) Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh Pak AL sebagai berikut

“Kami berusaha tepat waktu dalam melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Tepat waktu adalah kedisiplinan utama yang perlu dalam setiap pekerjaan. Sebagai pegawai Kecamatan mereka perlu menerapkan kedisiplinan itu. Ibu AS menyatakan bahwa

“Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan tidak perlu ditunda” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Dilihat dari penyampaian pegawai layanan diatas dikatakan bahwa mereka selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Namun pendapat masyarakat atau pengguna layanan lah yang menentukan benar atau tidaknya pernyataan itu. Sebagai pengguna layanan S menyatakan bahwa

“Ketika saya mengurus legalisir KK, pegawai mengerjakannya tidak lama, saya diminta menunggu sebentar dan setelah itu jadi” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Pendapat pengguna layanan terkait pelayanan yang tepat waktu atau tidak ternyata berbeda-beda. Berikut disampaikan oleh U bahwa

“Tidak tepat waktu, karena tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan”
(Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Dari semua pendapat pengguna layanan hanya ada satu orang yang mengatakan bahwa pelayanannya tidak tepat waktu menurut pengalamannya. Dan menurut hasil observasi dilihat dari pelayanannya memang kadang tidak tepat waktu. Dalam proses pelayanan, pegawai belum sepenuhnya memberikan waktu yang tepat. Contohnya dalam pembuatan KTP pegawai belum bisa menjanjikan kapan kecamatan bisa mencetak KTP lagi, hal ini dikarenakan blangko untuk membuat KTP sudah habis dan belum mendapat kiriman dari pusat.

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai. Sehingga pelayanan yang diberikan akan mendapatkan pujian dari masyarakat.

11.) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan Pasimasunggu Timur harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Pak AL selaku pegawai layanan menyatakan bahwa

“Seharusnya seperti itu. Karena tujuan kami disini adalah melayani pengguna layanan jadi ya kami harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan”
(Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Pendapat serupa juga disampaikan pegawai layanan lain. Ibu AS menyatakan bahwa

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Dalam dunia pekerjaan, memang seharusnya kepentingan umum harus lebih diutamakan daripada kepentingan pribadi. Maksudnya kepentingan masyarakat lebih didahulukan daripada kepentingan pegawai itu sendiri. Dari hasil wawancara menurut pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan ternyata banyak yang mengatakan bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Sebagai salah satu pengguna layanan RH mengatakan bahwa

“Iya, pegawai layanan mendahulukan kepentingan kami yang datang” (Wawancara Jumat, 11 Desember 2020)

Disamping itu tetap saja ada masyarakat yang mengatakan bahwa pegawai layanan lebih mengutamakan kepentingannya dibanding dengan kepentingan pengguna layanan. U mengatakan bahwa

“Tidak, saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti adanya urusan keluarga dan harus kembali ke rumah. Tapi jika dikaitkan lagi dengan pendapat ibu AS bahwa ketika memang ada telepon yang

tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani.

Jadi bisa disimpulkan bahwa pegawai melayani dengan mendahulukan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan dirinya sendiri. Untuk kepentingan keluarga bisa dipertimbangkan jika tidak terlalu urgent. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan pada kantor kecamatan tersebut.

12.) Petugas atau pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Pak AL menyatakan bahwa

“Kami rasa kami sudah melayani pengguna layanan dengan sopan dan ramah, agar pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan”
(Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Keramahan pegawai adalah poin utama yang perlu diterapkan dalam sebuah pelayanan. Karena berawal dari keramahan itulah pengguna layanan akan merasa yakin untuk pelayanan selanjutnya. Ibu AS menyampaikan asumsinya sebagai berikut

“Seharusnya seperti itu, Karena setiap ada rapat kami tidak lupa untuk terus mengingatkan kepada pegawai di bagian pelayanan agar tidak lupa untuk bersikap sopan santun dan ramah kepada pengguna layanan yang datang” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Masyarakat sebagai pengguna layanan juga bisa menilai pegawai layanan dari cara dia memperlakukannya. Karena sikap sopan dan ramah adalah sesuatu yang paling pertama nampak saat mengunjungi tempat pelayanan. Pertemuan pertama antara pegawai layanan dan pengguna layanan disitulah kemudian mereka saling menebak sikap. R menyatakan bahwa

“Sudah ramah, tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahasa terkadang tidak bisa dikendalikan” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Hal ini juga sebenarnya tidak terlalu baik. Pegawai layanan dan pengguna layanan yang sudah saling kenal sebelumnya akan saling menyapa dengan baik. Tapi meskipun begitu sikap dan perkataannyapun tidak sesuai digunakan di ranah kerja. S sebagai pengguna layanan menyampaikan pendapatnya bahwa

“Terkadang ramah, tetapi saya juga pernah mendapati ada pegawai pelayanan yang cuek dan tidak tanggap” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Hal serupa juga disampaikan oleh U sebagai berikut

“Pegawai disini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada masalah atau sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Walaupun diharuskan pegawai untuk bersikap ramah dan sopan tapi masih banyak dijumpai pegawai yang juga bersifat cuek ataupun tidak peduli. K mengatakan bahwa

“Pegawai disini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Begitupun juga yang disampaikan RH bahwa pegawai layanan masih belum ramah dalam melayani. RH mengatakan hal berikut

“Sikap pegawai yang saya lihat kurang ramah dalam melayani kami” (Wawancara Jumat, 11 Desember 2020)

Pegawai layanan belum sepenuhnya dikatakan memberikan keramahan kepada pengguna layanan, karena terkadang ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan. Meskipun sebenarnya sudah sopan namun terkadang ada juga yang cuek. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

13.) Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Sebagai pegawai layanan pak AL menyatakan pendapatnya bahwa

“Iya, kami sebisa mungkin melayani dan menghargai dengan baik para pengguna layanan yang datang untuk mengurus keperluannya di kantor Kecamatan. Misalnya dengan mendengarkan pengguna layanan dalam mengutarakan kepentingannya” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Sikap menghargai bukan hanya ditujukan kepada pegawai tetapi sikap menghargai harus dimiliki oleh setiap manusia. Namun untuk pegawai layanan lebih ditegaskan karena mereka akan bertemu dengan orang-orang yang memang harus dilayani dengan hati. Terkait menghargai dalam pelayanan ibu AS menyatakan bahwa

“Kami sebagai pegawai diajarkan untuk menghargai pengguna layanan yang datang karena dengan kita menghargai pengguna layanan yang datang maka pengguna layanan akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk kantor Kecamatan kami sendiri” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum kepada pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. S mengatakan bahwa

“Pegawai disini menghargai saya. Pegawai menanyakan keperluan saya di sini, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Seperti yang dikatakan pengguna layanan diatas bahwa pegawai layanan sudah menghargai, hal yang samapun disampaikan oleh U bahwa

“Setahu saya sudah menghargai dengan baik. Ketika saya ingin mengubah KK menanyakan keperluan saya” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari para informan dan kemudian dihubungkan dengan hasil observasi maka dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan di Kecamatan Pasimasunggu Timur sudah menghargai dan melayani pengguna layanan dengan baik dan tanggap, Melayani sesuai apa keperluannya.

b. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar

1.) Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan administrasi di Kecamatan Pasimasunggu Timur

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang mendukung terciptanya pelayanan yang baik dan juga tentunya berpengaruh pada kinerja aparat kantor Kecamatan adalah sudah adanya alat teknologi canggih yang bisa mempermudah dan memperlancar proses pelayanan pegawai. Demikian yang dikatakan pak AL selaku pegawai layanan

“Faktor pendukungnya seperti penyediaan fasilitas atau alat bantu dan harus adanya internet agar bisa terhubung dengan data dari Catatan Sipil. Alat bantu menjadi faktor pendukung bagi kami karena sangat membantu pekerjaan kami. Dengan adanya alat bantu tersebut maka pekerjaan dalam melayani pengguna layanan akan semakin mudah” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Alat bantu merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung dalam proses pelayanan. Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur sudah menggunakan alat bantu seperti komputer, alat inilah yang kemudian sangat membantu pekerjaan para pegawai. Alat ini sangat mendukung dunia kerja. Ibu AS mengatakan bahwa

“Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik yaitu dengan adanya alat bantu seperti komputer dan lainnya, sehingga pelayanan yang kami lakukan bisa lebih cepat. Kemudian semangat dari masing-masing pegawai agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain itu juga kami mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Masyarakat sebagai pengguna layanan juga akan merasa senang dengan keberadaan alat bantu tersebut, karena akan membuat urusannya cepat selesai.

Untuk faktor pendukung dalam pelayanan U mengatakan bahwa

“Faktor pendukungnya itu saya lihat ada komputer yang menurut saya sudah canggih” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Sehubungan dengan itu RH juga mengatakan bahwa

“Yang jelas faktor pendukung dalam proses pelayanan yaitu komputer sebagai alat yang canggih dan mampu mempercepat proses pelayanan” (Wawancara Jumat, 11 Desember 2020)

Berdasarkan informasi yang diperoleh diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung disini adalah dengan adanya beberapa alat bantu yang bisa mempermudah proses pelayanan seperti adanya komputer, print, dan kamera. Dengan adanya alat bantu itu maka akan mempercepat pelayanan.

2.) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi di Kecamatan Pasimasunggu Timur

Selain adanya faktor pendukung dalam proses pelayanan administrasi ternyata ada juga faktor penghambatnya. Seperti yang kita ketahui sesuatu tidak akan selamanya berjalan mulus pasti ada saja hambatannya. Pak AL selaku pegawai atau aparat kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur mengatakan bahwa

“Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena disini hanya ada beberapa orang yang mampu menguasai komputer. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya. Ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, kan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang

mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti filing cabinet. Kami sangat membutuhkan filing cabinet untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Sumber Daya Manusia sangat diperlukan kemampuannya dalam pelayanan. Karena percuma ada alat bantu tetapi aparatnya tidak bisa menggunakan alat bantu tersebut. Mengenai kurangnya pegawai yang mampu mengoperasikan alat bantu, Ibu AS menyatakan bahwa

“Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah kurangnya pegawai yang mampu dalam menggunakan alat bantu” (Wawancara Kamis, 26 November 2020)

Tentunya dalam sebuah pekerjaan pasti ada saja hambatannya. Dalam pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur terhambat di aparatnya yang kurang mampu mengoperasikan alat bantu yang dimiliki. Dan pastinya ini sangat mengganggu pengguna layanan yang datang karena akan menunggu terlalu lama jika terkendala disitu. R menyatakan bahwa

“Faktor penghambatnya itu adalah kurangnya pegawai yang mampu menggunakan komputer sehingga jika yang ahli tidak ada ditempat kita harus menunggu untuk sementara sampai dia datang” (Wawancara Senin, 7 Desember 2020)

Bukan hanya terkendala disitu saja, faktor penghambat lain disebutkan oleh U yang juga salah satu pengguna layanan bahwa

“Faktor penghambatnya mungkin untuk pengurusan seperti KTP karena saya sempat menanyakan kendalanya, mereka terkendala di alat transportasi laut untuk menuju ke Kabupaten” (Wawancara Rabu, 9 Desember 2020)

Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi, Handoko 2009:47 (dalam Dody Mulyono, 2017). Pelayanan administrasi kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur saat ini masih belum sepenuhnya baik, dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang mampu menggunakan alat bantu.

Berdasarkan ulasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambatnya adalah kurangnya pegawai yang mampu menggunakan alat bantu tersebut. Selain itu juga yang menyebabkan lamanya proses pengurusan seperti KTP, Akta Tanah, IMB dll adalah karena terkendala di jaringan (sinyal) dan terbatasnya kapal laut yang menyeberang ke daratan atau kabupaten.

B. Pembahasan

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, rekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya setifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan

hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain (pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Selanjutnya pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten /kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Pelayanan administrasi secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan atau pengguna layanan dan memuaskan kebutuhan mereka. Dalam proses pelayanan administrasi kinerja aparatur atau pegawai kantor kecamatan sangat berperan penting karena mereka adalah tonggak berjalannya suatu pelayanan.

Kinerja aparatur kecamatan dalam melakukan proses pelayanan administrasi dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Selain itu dibuktikan juga dengan hasil observasi untuk melihat keadaan yang sebenarnya. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari indikator-indikator pelayanan sebagai berikut :

No.	Aspek Yang Diamati	Terlihat	T. Terlihat	Deskripsi Hasil Observasi
1.	Kedisiplinan pegawai dalam proses		√	Menurut pengamatan yang saya lihat pegawai pelayanan sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan contohnya

	pelayanan			seperti kedisiplinan dalam melayani pengguna layanan, bisa dilihat dari cara melayani yang sesuai dengan antrian. Namun dalam kedisiplinan waktu pegawai belum bisa dikatakan disiplin, ini dapat dilihat dari pegawai yang belum semuanya bisa datang tepat waktu. Setelah 10 hari penelitian yang saya lakukan hanya ada 7 orang yang selalu datang tepat waktu, yang lainnya kadang cepat kadang juga lambat.
2.	Pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	√		Dalam proses pelayanan, Pegawai menggunakan alat bantu. Alat bantu yang digunakan oleh pegawai adalah komputer, print, dan kamera untuk keperluan foto KTP. Sehingga dengan begini pegawai bisa dengan mudah melakukan proses pelayanan.
3.	Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu		√	Tidak semua pegawai pelayanan mampu menguasai alat bantu dalam melakukan proses pelayanan hanya ada beberapa orang yang bias menguasai alat bantu tersebut. Dari 16 pegawai yang saya lihat

				biasanya hanya ada dua orang yang duduk dihadapan alat bantu tersebut.
4.	Respon pegawai terhadap keluhan pengguna layanan	√		Kecamatan menyediakan kotak saran, untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dengan minta maaf dan mengucapkan terima kasih atas masukannya.
5.	Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan	√		Pegawai tidak membedakan atau mediskriminasi pengguna layanan dalam proses pelayanan. Semua dilayani dengan sama dan tidak membedakan sekalipun pengguna layanan itu adalah keluarganya.
6.	Lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan	√		Untuk waktu pengurusan hal tersebut memang tidak menentu, kadang 2 minggu sudah selesai tetapi terkadang juga sampai satu bulan baru selesai dikarenakan beberapa faktor. Lambatnya

	KTP, Akta Tanah, IMB dan lain-lain			pelayanan yang dimaksud masyarakat dikarenakan jaringan yang kurang mendukung dan tidak menentunya jadwal transportasi menuju daratan atau kabupaten.
7.	Kenyamanan tempat pelayanan		√	Kondisi tempat pelayanan kurang nyaman. Hal ini dikarenakan ruang pelayanan menggunakan kipas angin belum menggunakan AC. Sehingga ketika siang hari suasana terasa panas di dalam ruang pelayanan. Dan juga masih kurang nyaman di kebersihan ruangan karena masih banyak kertas-kertas yang berserakan diatas meja.
8.	Pegawai memberikan kemudahan dalam proses pelayanan	√		Pegawai sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat ketika pegawai memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan dengan begitu tidak membuat pengguna layanan kesulitan lagi. Karena terkadang ada pegawai yang bertele-tele dalam menyampaikan informasi sehingga sulit dimengerti oleh pengguna layanan.

9.	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	√		Dalam proses pelayanan, pegawai melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya seperti legalisir, mengambil KTP dan mengambil KK tidak membutuhkan waktu yang lama.
10.	Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	√		Dalam proses pelayanan, pegawai belum sepenuhnya memberikan waktu yang tepat. Contohnya dalam pembuatan KTP pegawai belum bisa menjanjikan kapan kecamatan bisa mencetak KTP lagi, hal ini dikarenakan blangko untuk membuat KTP sudah habis dan belum mendapat kiriman dari pusat.
11.	Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan	√		Tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, hal ini terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiuh untuk mementingkan urusan pribadinya seperti misalnya ada urusan keluarga.
	Pegawai bersikap		√	Pegawai layanan belum sepenuhnya dikatakan memberikan keramahan

12.	ramah dan sopan kepada pengguna layanan			kepada pengguna layanan, karena terkadang ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan. Meskipun sebenarnya sudah sopan namun terkadang ada juga yang cuek.
13.	Pegawai menghargai setiap pengguna layanan	√		Pegawai pelayanan di Kecamatan Pasimasunggu Timur sudah menghargai dan melayani pengguna layanan dengan baik dan tanggap. Melayani sesuai apa keperluannya.
14.	Faktor pendukung dalam proses pelayanan	√		Faktor pendukung disini adalah dengan adanya beberapa alat bantu yang bisa mempermudah proses pelayanan seperti adanya komputer, print, dan kamera. Dengan adanya alat bantu itu maka akan mempercepat pelayanan.
15.	Faktor penghambat dalam proses pengguna layanan	√		Adapun faktor penghambatnya adalah kurangnya pegawai yang mampu menggunakan alat bantu tersebut. Selain itu juga yang menyebabkan lamanya proses pengurusan seperti KTP, Akta Tanah, IMB dll adalah karena terkendala

				di jaringan (sinyal) dan terbatasnya kapal laut yang menyeberang ke daratan atau kabupaten.
--	--	--	--	---

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masih ada beberapa indikator pelayanan yang belum diterapkan seperti kedisiplinan dalam proses pelayanan, kemampuan pegawai dalam mengelola alat bantu, kenyamanan tempat pelayanan, belum tepat waktunya pelayanan, lamanya proses pembuatan KTP dan lain-lain.

Adapun beberapa indikator pelayanan yang sudah berjalan dengan baik seperti adanya alat bantu yang digunakan saat pelayanan, menanggapi keluhan masyarakat dengan baik, tidak diskriminatif atau tidak membedakan setiap pengguna layanan yang datang, memberikan kemudahan pada pengguna layanan, pelayanan yang cepat dan tepat, mendahulukan kepentingan pengguna layanan, bersikap ramah dan sopan pada pengguna layanan, menghargai setiap pengguna layanan, faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah peneliti menguraikan semua kajian penelitian ini, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kinerja aparat kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar belum sepenuhnya dikatakan baik dikarenakan masih ada beberapa poin atau indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain masih belum bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, belum bisa memanfaatkan jam kerja dikarenakan masih ada yang sering terlambat, dan pelayanan pembuatan KTP dan sebagainya masih terbilang lama.

Adapun faktor pendukungnya adalah dengan adanya fasilitas yang disediakan kantor yaitu alat bantu yang bisa mempermudah proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta adanya kamera. Sedangkan faktor pengambat pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar adalah kurangnya sumber daya pegawai yang mampu mengoperasikan alat bantu dan masih kurangnya sarana prasarana seperti lemari penyimpanan berkas. Selain itu juga terkendala di jaringan dan alat transportasi menuju kantor pusat di kabupaten/kota.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan.

Selain itu perlu adanya filing cabinet untuk menyimpan berkas-berkas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layann lebih merasa nyaman.

2. Kecamatan Pasimasunggu Timur perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Dan sebaiknya pegawai saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin & Russel. (dalam Lutfiah Hanim, 2014). "Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah". (<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id>) diakses pada tanggal 11 September 2020.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Gullick. 2010. (dalam Muh. Kadarisman, 2019). "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok".
- Handoko. 2009. (dalam Dody Mulyono, 2017). "Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.
- Heryana, Ade. 2018. "Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif". (<https://www.researchgate.net/>) diakses pada tanggal 31 Desember 2020.
- Ibrahim. 2018. (dalam Muh. Kadarisman, 2019). "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok".
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (dalam Cliff. M Sunda, dkk, 2017). "Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara". (<http://ejournal.unsrat.ac.id>) diakses pada tanggal 12 September 2020.
- Marsuki. 2006. (dalam Walid Mustafa, 2015). "Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya". (<http://ojs.uma.ac.id>) diakses pada tanggal 11 September 2020.
- Pasalong. 2014. (dalam Muh. Kadarisman, 2019). "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok".
- Poerwadaminta. 1993. (dalam Cliff. M Sunda, dkk, 2017). "Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara". (<http://ejournal.unsrat.ac.id>) diakses pada tanggal 12 September 2020.
- Ramdhani, Vintya Dwi. 2015. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.

- Siagian. 2008. (dalam Walid Mustafa, 2015). "Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya". (<http://ojs.uma.ac.id>) diakses pada tanggal 11 September 2020.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Situmorang, Victor & Juhir, Jusuf. 1998. (dalam Cliff. M Sunda, dkk, 2017). "Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara". (<http://ejournal.unsrat.ac.id>) diakses pada tanggal 12 September 2020.
- Suryaninggrat, Bayu. 1981. (dalam Jein Riwune Laira, 2016). "Peran Camat dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintsh Desa". (<http://www.neliti.com>) diakses pada tanggal 13 September 2020.
- Swim. 2016. (dalam Anggi Dwi Pangestu). "Analisis Diskriminasi Pelayanan Kesehatan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Tanjung Pinang.
- Wasistiono, Sadu, dkk. (dalam Jein Riwune Laira, 2016). "Peran Camat dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintsh Desa". (<http://www.neliti.com>) diakses pada tanggal 13 September 2020.

RIWAYAT HIDUP



Nurtija. Lahir pada tanggal 04 Juli 1996 di Parang Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Ayahanda Baso Aha dan Ibunda Halipa. Penulis masuk sekolah dasar pada tahun 2004 di SDN Parumaang dan tamat

tahun 2010 kemudian penulis melanjutkan ke tingkat menengah di SMPN 2 Pasimasunggu Timur dan tamat tahun 2013 kemudian tamat SMAN 1 Pasimasunggu Timur pada tahun 2016.

Pada tahun yang sama (2016), penulis melanjutkan pendidikan pada program studi strata satu (S1) Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar dan selesai tahun 2021.