

**KINERJA APARATUR PEREMPUAN DI KANTOR KECAMATAN
BONTOMARANNU KABUPATEN GOWA**



Oleh :

RAMDANI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11339 16

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

13/03/2021

1 cap
Smb. Alumni

R/0016/ADN/21 09
RAM
k1

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor

Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Mahasiswa : Ramdani

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11339 16

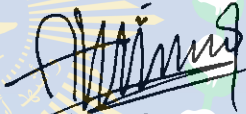
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Budi Setiawan, M.Si

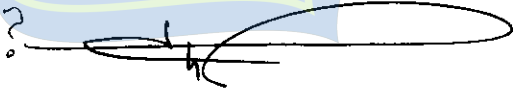

Andriana, S.IP., M.AP

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Nasrulhaq, S.Sos., MPA
NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0158/FSP/A.3-VIII/II/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari kamis tanggal 25 Februari 2021.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI

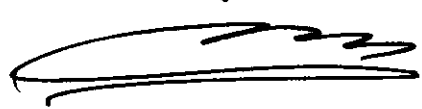
1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

()

2. Dr. Abdi, M.Pd

()

3. Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si

()

4. Andriana, S.IP.,M.AP

()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Mahasiswa : Ramdani
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11339 16
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis / dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 22 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Ramdani

ABSTRAK

Ramdani, 2021. Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. (Dibimbing oleh Budi Setiawati dan Andriana).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dilihat dari indikator produktivitas dinilai sudah baik atau telah efektif. Secara kualitas pelayanan dinilai memiliki akuntabilitas sudah baik. Secara responsivitas kinerja aparatur perempuan sangat aktif kinerjanya dalam menyampaikan aspirasinya maupun tanggung jawabnya sebagai aparatur. Secara responsibilitas kemampuan kinerjanya belum dapat dikatakan sama, baik dari aparatur perempuan maupun laki-laki. Secara akuntabilitas membuktikan bahwa masyarakat mendapat perlindungan dan pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam hal mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan. Faktor pendukung yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, dan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani sedangkan faktor penghambat kinerja aparatur perempuan dari segi lingkungan kalah dalam menyampaikan pendapat akibat kurangnya kuota aparatur perempuan dan dipersepsikan tidak bisa memimpin masyarakat karena dipengaruhi beberapa paradigma masyarakat sekitar. Sedangkan dari segi Keluarga memiliki integritas yang tinggi terhadap fungsi psikis dan fisiknya seorang aparatur perempuan. Serta dari segi sumber daya manusia yang masih minim pengetahuan dalam menggunakan komputer.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur, Perempuan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberi berbagai karunia dan nikmat yang tiada terhitung kepada seluruh makhluknya terutama manusia. Demikian pula salam dan shalawat kepada Nabi kita Muhammad SAW yang merupakan panutan dan contoh kita di akhir zaman. Dengan keyakinan ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang saya ajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu **Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si** selaku Pembimbing I dan Ibu **Andriana, S.IP., M.AP** selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu **Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak **Nasrulhaq, S.Sos.,MPA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah

Makassar.

4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberi ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Pihak kantor kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa yang telah banyak memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.
6. Saudara(i)ku anak Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016 yang sama-sama berjuang dalam meraih cita-cita serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya skripsi ini..
7. Secara khusus dan istimewa penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua saya Ayahanda **Muhammad** dan Ibunda **Seko** yang telah mendidik dan membimbing saya dari kecil hingga dewasa dan selalu memberikan dukungan yang sangat berharga.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat diharapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 22 Februari 2021

Peneliti,



Ramdani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Konsep Evaluasi Kinerja	11
C. Konsep Aparatur Perempuan	19
D. Konsep Pelayanan Publik	25
E. Kerangka Pikir	34
F. Fokus Penelitian	35
G. Deskripsi Fokus Penelitian	36
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	37
B. Jenis dan Tipe Penelitian	37
C. Sumber Data	37
D. Informan Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	40
G. Keabsahan Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian..... 42

B. Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu
Kabupaten Gowa..... 64

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Perempuan di
Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa..... 79

D. Pembahasan Hasil Penelitian..... 84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 90

B. Saran..... 92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Kinerja pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat karena tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Peran gender terbentuk melalui berbagai sistem nilai termasuk nilai-nilai adat, pendidikan, agama, politik, ekonomi, dan sebagainya. Sebagai hasil bentukan sosial, peran gender dapat berubah-ubah dalam waktu, kondisi, dan tempat yang berbeda sehingga peran laki-laki dan perempuan mungkin dapat dipertukarkan. Mengurus anak, mencari nafkah, mengerjakan pekerjaan rumah tangga (memasak, mencuci, dan lain-lain) adalah peran yang bisa dilakukan oleh laki-laki maupun perempuan, sehingga bisa bertukar tempat tanpa menyalahi kodrat.

Dengan demikian, pekerjaan-pekerjaan tersebut bisa kita istilahkan sebagai peran gender. Jika peran gender dianggap sebagai sesuatu yang bisa berubah dan bisa disesuaikan dengan kondisi yang dialami seseorang, maka tidak ada alasan lagi bagi kita untuk menganggap aneh seorang suami yang pekerjaan sehari-harinya memasak dan mengasuh anak-anaknya, sementara istrinya bekerja di luar rumah. Karena di lain waktu dan kondisi, ketika sang suami memilih bekerja di luar rumah dan istrinya memilih untuk melakukan tugas-tugas rumah tangga, juga bukan hal yang dianggap aneh. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen secara

makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi setiap organisasi, sebab tanpa sumber daya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar tercapai secara optimal. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.

Dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang dalam penjelasannya menyatakan bahwa pengembangan karir Aparatur Sipil Negara dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kerja, dan kebutuhan instansi pemerintah, yang dilakukan dengan mempertimbangkan integritas dan moralitas. Sebuah kata kunci dari substansi Undang-undang Aparatur Sipil Negara ini adalah “kinerja”. Inilah yang harus menjadi benang merah dari keseluruhan fungsi dalam manajemen sumber daya manusia aparatur pasca diberlakukannya Undang-undang Aparatur Sipil Negara.

Penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh PNS Perempuan dilakukan dengan mengacu pada indikator (ukuran) penilaian pelayanan umum, sebagaimana tertuang dalam Kep.MENPAN No. 63 Th 2003 tentang standar pelayanan publik. Salah satu indikator dalam Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003 mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan,

penulis ingin mengetahui bagaimana kemampuan petugas perempuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dan ingin mengetahui apakah masyarakat mengetahui kemampuan kinerja pegawai perempuan dalam bidang lain.

Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota berupaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melakukan berbagai usaha, seperti halnya di Kabupaten Gowa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Dari aspek kualifikasi, kompetensi dan kinerja aparatur perempuan tidak kalah hebatnya dari laki-laki, Ditambahkan lagi dengan adanya kebijakan berdasarkan Undang-Undang ASN terkait sistem merit sudah dibentuk dan diimplementasikan di dalam birokrasi, dimana sistem merit mengatur pengambilan keputusan di dalam manajemen aparatur tidak boleh ada keberpihakan termasuk di dalamnya *gender*. Khususnya bagi perempuan yang sudah memiliki kompetensi dan kualifikasi selayaknya bisa mendapatkan promosi di dalam karirnya di birokrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku

dan kesempatannya makin terbuka (KASN, 2019).

Dari hasil observasi di kantor kecamatan Bontomarannu, masyarakat menilai bahwa dalam pelayanan ke masyarakat, pegawai laki-laki lebih baik pekerjaannya dibandingkan perempuan. Karena laki-laki dinilai lebih tanggap dalam menghadapi masalah pekerjaannya. Padahal dari asumsi tersebut faktanya juga bisa terbalik karena dapat kita lihat bahwa kenyataannya perempuan sudah lebih dihargai dengan penyerataan derajat dan pemberian kerja yang hampir sama dengan laki-laki sebagai tenaga kerja di lingkungannya. Salah satu kelebihan yang dimiliki oleh perempuan dalam memerintah adalah perempuan akan lebih mengutarakan perintah mereka dengan kata-kata yang lebih halus dan lebih mudah diterima berbeda dengan laki-laki mereka cenderung lebih tegas dalam memberikan sebuah perintah. Inilah salah satu aspek bahwa dalam instansi pemerintahan lebih cenderung memilih perempuan dalam mengatasi masalah komunikasi dengan pegawai lainnya. Masalah yang kemudian timbul ialah apakah kinerja pegawai perempuan lebih baik atau sebaliknya, berdasarkan kesetaraan gender menjadi permasalahan yang menarik untuk di teliti oleh penulis.

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini akan diarahkan dengan judul **“Kinerja Aparatur Perempuan di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Perempuan di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa ?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat Kinerja Aparatur Perempuan di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Aparatur Perempuan di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Kinerja Aparatur Perempuan di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini terdapat dua manfaat penelitian, yakni:

1. Secara teoritis, diharapkan berguna sebagai kajian pengembangan ilmu administrasi negara, bahan masukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kinerja aparatur perempuan dalam pelayanan publik.
2. Secara praktis, diharapkan dapat berguna sebagai referensi dan informasi, dan sebagai bahan masukan bagi aparatur perempuan dalam pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan atau referensi dalam penelitian ini sebagai pembeda, pendukung serta tambahan untuk menganalisa kajian perbedaan maupun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Neta (2013), dengan judul evaluasi kinerja aparatur pemerintah Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bandar Lampung mempunyai modal SDM yang produktif dan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Kinerja aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung sekarang ini berada pada posisi: istimewa (7,18%), baik sekali (36,25 %), baik (34,83 %) cukup (7,88 %) dan kurang (0,85 %). Terdapat enam faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintah Kota Bandar Lampung: keteladanan; pembagian beban kerja; objektivitas dalam pembinaan aparatur pemerintah; penegakan hukum; penerapan *reward/punishment*, dan keterampilan tertentu (komputer dan bahasa Inggris).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Maya (2016), dengan judul Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kota Bandar Lampung. Hasil yang diperoleh pada penelitian

ini adalah masih adanya pegawai kelurahan yang kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan administrasi masih kurang maksimal. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kinerja pegawai Kelurahan Way Dadi Baru pasca pemekaran kelurahan sudah cukup baik. Adapun saran yang dapat diberikan penulis terhadap pegawai Kelurahan Way Dadi Baru adalah agar kiranya dapat bekerja dengan semaksimal mungkin walaupun dengan sarana dan prasarana yang pada umumnya masih kurang lengkap.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ati & Abidin (2019), dengan judul Pelaksanaan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah). Dari penelitian yang dilakukan dapat diketahui pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* serta faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja pegawai perempuan, dari hasil disimpulkan sebagai berikut: pelaksanaan *good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur sudah cukup baik hanya saja ada beberapa prinsip yang pada pelaksanaannya masih rendah diantaranya efektivitas, akuntabilitas, efisiensi. serta faktor yang menjadi penyebab rendahnya kinerja pegawai perempuan diantaranya ialah faktor peran ganda yang dimiliki perempuan, faktor kemampuan/*skill* karena tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada aparatur serta faktor fasilitas yang kurang memadai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

B. Konsep Evaluasi Kinerja

1. Defenisi Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja menurut Sikula dalam Maya (2016), bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang). Sedangkan menurut Mangkunegara dalam Maya (2016) evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasinya. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya.

Dari pendapat beberapa ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan evaluasi kinerja adalah proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau kelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

1.1. Tujuan Evaluasi

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Sunyoto dalam Maya (2016) tujuan evaluasi kinerja secara lebih spesifik adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana pendidikan dan pelatihan (diklat), dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Adapun juga kegunaan penilaian prestasi (kinerja) pegawai yaitu sebagai berikut :

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan atau organisasi.

- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
- f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai *performance* yang baik.
- g. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- h. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*).

1.2. Sasaran Evaluasi

Sasaran-sasaran dan evaluasi kinerja yang dikemukakan oleh Sunyoto, dalam Maya (2016) adalah sebagai berikut :

- a. Membuat analisis kinerja dari waktu ke waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja karyawan maupun kinerja pegawai.
- b. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para karyawan melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya.
- c. Menentukan sasaran dan kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan, dan kelompok sehingga untuk periode mendatang jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan

baku yang harus dicapai, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan atau pegawai.

2. Definisi Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi menurut Pasolong (2010). Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja. Pengertian kinerja (Prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Maya, 2016).

Ada beberapa pendapat tentang definisi kinerja menurut para ahli, yaitu sebagai berikut :

- a. Sinambela dalam Pasolong (2010) Kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.
- b. Widodo dalam Pasolong (2010) Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil

yang diharapkan. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sebuah organisasi dan didalamnya terdapat sumber daya manusia yang berkompeten dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab yang diberikan penuh kepadanya.

2.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Murti Prabu dalam Maya (2016) adalah faktor internal dan faktor eksternal yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang

memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

2.2. Indikator atau Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dalam Pasolong (2010) pada dasarnya digunakan untuk penilaian keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja. Pengukuran kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Berikut ini beberapa definisi mengenai penilaian kinerja menurut beberapa ahli : Nasucha dalam Pasolong (2010) mengatakan bahwa hasil dari pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menentukan beberapa hal yaitu :

- a. Menentukan bahwa keuntungan dan pengaruh yang sedang berjalan dapat dicapai.
- b. Memperoleh jaminan bahwa tujuan dapat tercapai.
- c. Memonitor dan mengontrol perkembangan dari rencana yang ditetapkan.

- d. Memastikan penggunaan sumber daya manusia.
- e. Menilai efektivitas dari sebuah aktivitas.
- f. Menyediakan sebuah dasar untuk menghitung penghargaan dan insentif,
- g. Menentukan bahwa *value for money* dapat diperoleh.

Dwiyanto dalam Pasolong (2010) memperoleh beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

- a. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan.
- b. Kualitas pelayanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara murah dan mudah.
- c. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat.

- d. *Responsibilitas*, yaitu menjelaskan bahwa apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.
- e. *Akuntabilitas*, yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010), membagi 5 indikator dalam mengukur kinerja pelayanan, yaitu sebagai berikut :

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

B. Konsep Aparatur Perempuan

1. Pengertian Aparatur

Aparatur negara merupakan pelaksana roda birokrasi. Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, birokrat adalah:

- a. Birokrat adalah pegawai yang bertindak secara birokratis.
 - b. Birokrat adalah:
 - 1) Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
 - 2) Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku-likunya.
 - 3) Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif, terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dan karena itu menghambat kemajuan.
- (Sedarmayanti, 2009).

Birokrat yaitu aparatur yang bertindak secara birokratis. Menjunjung tinggi nilai-nilai secara sistematis. Birokrat menjunjung tinggi inovasi dalam bekerja. Kemajuan bukanlah sesuatu yang ditargetkan karena terlalu berpaku pada aturan yang ada. Aparatur sebagai pelaksana jalannya birokrasi sering melupakan tujuan pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Aparatur lebih

memprioritaskan kepada bentuk organisasi dan cara-cara yang sering dilaksanakan. Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul Otonomi Daerah berpendapat bahwa, Aparatur Pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik (Yudoyono,2001).

Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi. Aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan setiap kebijakan yang berlaku. Menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul Manajemen Pemerintahan Indonesia menjelaskan bahwa “Aparatur pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku”. (Salam, 2004).

Pengertian di atas mengenai aparatur adalah sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan kemampuannya, di bidangnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang ada. Berkewajiban dalam melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengertian kinerja aparatur adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerwono Handyaningrat yang mengatakan bahwa: “Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian” (Soewarno,1982).

Aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara. Maka diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian. Maka dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara dibutuhkan suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi, maksud alat di sini adalah seorang aparatur atau pegawai yang ada dalam suatu pemerintahan atau negara. Aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan di samping faktor lain seperti uang, alat-alat yang berbasis teknologi misalnya komputer dan internet. Oleh karena itu, sumber daya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan untuk mewujudkan profesional pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Unsur dari aparatur adalah pegawai negeri yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Daerah, Anggota Tentara Republik Indonesia dan Anggota Kepolisian Republik Indonesia. Aparatur bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bertindak secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Aparatur adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS). Menurut Sedarmayanti hak-hak yang diterima oleh PNS, antara lain:

- a. Memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab.
- b. Memperoleh cuti.

- c. Memperoleh perawatan bagi yang tertimpa sesuatu kecelakaan dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya.
- d. Memperoleh tunjangan bagi yang menderita cacat jasmani atau rohani dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya yang mengakibatkan tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga.
- e. Memperoleh uang duka dari kerabat Pegawai Negeri Sipil yang tewas.
- f. Memperoleh pensiun bagi yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.
- g. Memperoleh kenaikan pangkat regular.
- h. Menjadi peserta Tabungan Asuransi Pegawai Negeri/TASPEN (PP No.Tahun 1963).
- i. Menjadi peserta Asuransi Kesehatan/Askes (Keppres No. 8 Tahun1977).
- j. Memperoleh perumahan (Keppres No. 14 Tahun 1993). (Sedarmayanti, 2009)

Hak-hak PNS menurut definisi di atas merupakan hak dasar. Berpenghasilan yang layak, mendapatkan waktu istirahat yang sesuai, serta tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Aparatur akan memenuhi kewajibannya jika hak-hak tersebut terpenuhi. Jika kesejahteraan aparatur tercapai, maka aparatur akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajiban. Berdasarkan pendapat tersebut, kesejahteraan merupakan balas jasa berbentuk materi atau non materi. Kesejahteraan dapat berupa penghargaan. Tujuan dari kesejahteraan adalah untuk memperbaiki kondisi fisik dan mental aparatur. Tujuan lainnya untuk menjaga produktivitas bekerja aparatur. Aparatur akan

memenuhi kewajibannya jika hak-hak tersebut terpenuhi. Jika kesejahteraan aparaturnya tercapai, maka aparaturnya akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajiban.

2. Pengertian Perempuan

Pengertian perempuan secara etimologis berasal dari kata empu yang berarti “tuan”, yaitu orang yang mahir atau berkuasa, kepala, hulu, yang paling besar. Namun menurut Subhan (2004) kata perempuan berasal dari kata empu yang artinya dihargai. Lebih lanjut Subhan menjelaskan pergeseran istilah dari perempuan ke wanita. Kata wanita dianggap berasal dari bahasa Sansekerta, dengan dasar kata Wan yang berarti nafsu, sehingga kata wanita mempunyai arti yang dinafsui atau merupakan objek seks.

Sedangkan gambaran tentang perempuan menurut pandangan yang didasarkan pada kajian medis, psikologis dan sosial, terbagi atas dua faktor, yaitu faktor fisik dan psikis. Secara biologis dari segi fisik, perempuan dibedakan atas dasar fisik perempuan yang lebih kecil dari laki-laki, suaranya lebih halus, perkembangan tubuh perempuan terjadi lebih dini, kekuatan perempuan tidak sekuat laki-laki dan sebagainya. Dari segi psikis, perempuan mempunyai sikap pembawaan yang kalem, perasaan perempuan lebih cepat menangis dan bahkan pingsan apabila menghadapi persoalan berat (Muthahari, 1995). Menurut Kartono (1989), perbedaan fisiologis yang dialami sejak lahir pada umumnya kemudian diperkuat oleh struktur kebudayaan yang ada, khususnya oleh adat istiadat, sistem sosial-ekonomi serta pengaruh pendidikan.

Kalangan feminis dalam konsep gendernya mengatakan, bahwa perbedaan suatu sifat yang melekat baik pada kaum laki-laki maupun perempuan hanya sebagai bentuk stereotipe gender. Misalnya, perempuan itu dikenal lemah lembut, penuh kasih sayang, anggun, cantik, sopan, emosional, keibuan dan perlu perlindungan. Sementara laki-laki dianggap kuat, keras, rasional, jantan, perkasa, galak dan melindungi. Padahal sifat-sifat tersebut merupakan sifat yang dapat dipertukarkan. Berangkat dari asumsi inilah kemudian muncul berbagai ketimpangan diantara laki-laki dan perempuan.

Seorang tokoh feminisme, Broverman (dalam Fakhri, 2008) mengatakan bahwa manusia baik laki-laki maupun perempuan diciptakan mempunyai ciri biologis (kodrati) tertentu. Manusia jenis laki-laki adalah manusia yang berkumis, memiliki dada yang datar, memiliki penis dan memproduksi sperma. Sedangkan perempuan memiliki alat reproduksi seperti, rahim dan saluran untuk melahirkan, memproduksi sel telur, memiliki vagina, mempunyai alat menyusui (payudara), mengalami haid dan menopause. Alat-alat tersebut secara biologis melekat pada manusia jenis laki-laki dan perempuan selamanya dan tidak bisa ditukar.

Secara eksistensial, setiap manusia mempunyai harkat dan martabat yang sama, sehingga secara asasi berhak untuk dihormati dan diperlakukan sesuai dengan harkat dan martabatnya. Secara mendasar, Hak Asasi Manusia meliputi, hak untuk mendapatkan keselamatan fisik, hak untuk mendapatkan keselamatan keyakinan, hak akan keselamatan keluarga, hak akan keselamatan

milik pribadi serta hak akan keselamatan pekerjaan atau profesi. Kelima hak tersebut merupakan hak dasar yang harus dimiliki oleh setiap orang.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa aparatur perempuan merupakan salah satu sumber daya pejabat Negara serta pemerintahan Negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan yang bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan Negara dan pembangunan.

C. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2010), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Gronroos dalam Ratminto & Atik (2012), mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada kualitas pelayanannya. Termasuk pada Kinerja Aparatur Perempuan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan mensejahterakan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan publik, publik adalah orang atau masyarakat, yang berhubungan dengan atau mempengaruhi suatu bangsa, negara, ataupun komunitas. Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela, dkk (2011), yang mendefinisikan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Dalam pelayanan yang ada di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa yakni untuk memenuhi kebutuhan orang lain, dan kata dari publik itu sendiri adalah objek dari pelayanan itu sendiri, yaitu masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menyangkut pada konsep pelayanan yang berhubungan dengan bidang pemerintahan yang sering disebut dengan pelayanan umum atau pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik,

Dalam rangka menjabarkan Rencana Strategis terhadap tugas dan fungsi Organisasi kecamatan Bontomarannu merupakan salah satu perangkat daerah dalam lingkup pemerintah Kabupaten Gowa, maka pemerintah Kecamatan Bontomarannu dalam 5 (Lima) tahun kedepan juga mengacu pada visi yang merupakan penajaman dari visi pemerintah Kabupaten Gowa.

Visi Kecamatan Bontomarannu tahun 2016-2021 adalah :

“Memantapkan Peran Kecamatan Bontomarannu Sebagai Penunjang Sentra Jasa Yang Bertumpu Kepada Tata Kelola Pemerintahan Yang Efektif, Bersih Dan Melayani”

Visi tersebut di atas mengandung makna bahwa Kecamatan Bontomarannu dengan segenap potensi dan sumber daya aparatur yang di milikinya bercita-cita mewujudkan peran Kecamatan sebagai sentra jasa berkualitas dengan membangun tata kelola pelayanan pemerintahan yang baik yang berlandaskan prinsip-prinsip good governance sehingga handal dalam fungsi dan perannya sebagai koordinator, fasilitator dan stimulator bagi lahirnya inisiatif-inisiatif penyelenggara pemerintahan dan pembangunan daerah.

2) Misi Kecamatan Bontomarannu

Adapun misi Kecamatan Bontomarannu adalah sebagai berikut :

- a) Menyelenggarakan Pemerintahan Kecamatan dan Desa dengan menerapkan prinsip *Good Governance*.

- b) Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pembangunan dan memfasilitasi berkembangnya perekonomian masyarakat.

3) Tujuan dan Sasaran

Adapun tujuan misi Kecamatan Bontomarannu adalah sebagai berikut :

- a) Meningkatkan pelayanan pemerintahan berdasarkan prinsip *Good Governance*
- b) Meningkatkan peran serta dan partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pembangunan baik dalam tahap perencanaan maupun dalam pelaksanaan dan pengawasan dan meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan menumbuhkan jiwa kewirausahaan .

Adapun sasaran yang ingin di capai adalah sebagai berikut :

- a) Meningkatnya pelayanan pemerintahan berdasarkan prinsip *Good Governance*
- b) Meningkatnya partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pembangunan dan pengawasan dan meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan menumbuhkan jiwa kewirausahaan .

Adapun indikator sebagai berikut :

- a) Indeks kepuasan masyarakat yang di harapkan tiap tahun bernilai baik.
- b) Persentase Keluhan/pengaduan pelayanan administratif yang ditindak lanjuti
- c) Persentase pelayanan administrasi kependudukan tepat waktu

d) Cakupan presentase peningkatan pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang menerima bantuan bernilai baik.

e) Persentase keterlibatan Lembaga Masyarakat, Adat dan agama dalam pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan desa.

c. Kondisi Kecamatan Bontomarannu

1) Organisasi

Organisasi Kecamatan Bontomarannu adalah salah satu Perangkat Daerah Kabupaten Gowa yang mempunyai unsur penunjang Pemerintah Kabupaten Gowa. Susunan Organisasi Kecamatan terdiri dari:

- a) Camat;
- b) Sekretaris;
 - Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
 - Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c) Seksi Pemerintahan;
- d) Seksi Pembinaan Desa dan Kelurahan;
- e) Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- f) Seksi Ketentraman dan Ketertiban;
- g) Seksi Pelayanan Umum.

2) Sumber Daya Manusia

Dalam Melaksanakan tugas dan fungsinya Kecamatan Bontomarannu didukung oleh sebanyak 18 orang pegawai dengan komponen sebagai berikut :

Tabel 4.1
Sumber Daya Manusia di Kecamatan Bontomarannu

NO	Sumber Daya Manusia	Jmlah
1.	Status Kepegawaian - P N S - CPNS - Tenaga Honorer/SPK	15 Orang - Orang 3 Orang
2.	Pendidikan - Sarjana - Sarjana Muda - SMA - SMP - S D	13 Orang - Orang 2 Orang - Orang: - Orang
3.	Jabatan Struktural - Eselon III/a - Eselon III/b - Eselon IV/a - Eselon IV/b	1 Orang 1 Orang 5 Orang 2 Orang
4.	Diklat Struktural - Diklatpim III - Diklatpim IV	- Orang 9 Orang

Sumber : Data Kepegawaian Kec. Bontomarannu, 2020

d. Data Umum Organisasi

Kantor Kecamatan Bontomarannu merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam Lingkup Pemerintah Kabupaten Gowa. Hal ini tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan se-Kabupaten Gowa.

Kantor Kecamatan Bontomarannu mempunyai kedudukan, tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

1) Kedudukan

Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Gowa dan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa

Nomor 9 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan se-Kabupaten Gowa. Di samping Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, menggambarkan kedudukan Kantor Kecamatan Bontomarannu ini sebagai lembaga teknis Pemerintah Daerah karena merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

2) Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas

Peraturan Bupati Gowa Nomor: Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Rincian Tugas Jabatan Struktural Pada Kantor Kecamatan Bontomarannu mempunyai tugas pokok dan fungsi membantu Bupati Gowa dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kerja Kecamatan serta tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati Gowa.

Selanjutnya tugas pokok dan fungsi Kantor Kecamatan Bontomarannu dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Camat

Tugas pokok:

Camat mempunyai tugas pokok memimpin Kecamatan dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati di bidang pemerintahan,

ketentraman dan ketertiban, pembangunan masyarakat Desa/Kelurahan, perekonomian, kesejahteraan rakyat, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat serta pembinaan sekretariat Kecamatan sesuai dengan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi:

1. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah;
2. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Pelaksanaan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Pelaksanaan koordinasi penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-undangan;
5. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
6. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
7. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
8. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan;

9. Pembinaan dan pelaksanaan kesekretariatan Kecamatan;
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b) Sekretaris

Tugas pokok:

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas kesekretariatan, meliputi urusan umum dan kepegawaian, perencanaan dan pelaporan serta pengelolaan keuangan dalam lingkup Kecamatan.

Fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan dan aset perencanaan dan pelaporan, serta keuangan;
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan dan aset, perencanaan dan pelaporan, serta keuangan;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan dan aset, perencanaan dan pelaporan, serta keuangan;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan kesekretariatan;

5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya

c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Tugas pokok:

Tugas pokok Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian lingkup kecamatan.

Fungsi :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang umum dan kepegawaian;
2. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di bidang umum dan kepegawaian;
3. Pembinaan dan pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang umum dan kepegawaian;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Tugas pokok:

Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur,

mengevaluasi dan melaporkan tugas sub bagian perencanaan dan Keuangan lingkup kecamatan.

Fungsi :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang perencanaan dan pelaporan;
2. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di bidang perencanaan dan pelaporan;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang perencanaan dan pelaporan;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
5. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang keuangan;
6. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di bidang keuangan;
7. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang keuangan;
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e) Kasi Pemerintahan

Tugas pokok:

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pemerintahan.

ketetapan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah desa dan kelurahan;

4. menyelenggarakan dan memfasilitasi pelaksanaan lomba dan atau penilaian Desa dan/atau Kelurahan tingkat kecamatan berdasarkan standar operasional prosedur agar setiap Desa dan/atau Kelurahan menunjukkan kemampuan potensi kewilayahan masing-masing;
5. menyelenggarakan fasilitasi kerja sama antar Desa dan/atau Kelurahan dan penyelesaian perselisihan antar Desa dan/atau Kelurahan berdasarkan standar operasional prosedur agar dapat menciptakan keharmonisan Desa dan/atau Kelurahan dalam wilayah kecamatan;
6. melaksanakan fasilitasi penataan Desa dan/atau Kelurahan dan penyusunan Peraturan Desa berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai bentuk keseragaman pelaksanaan pembangunan di setiap Desa dan/atau Kelurahan;
7. memantau kinerja lembaga pemerintahan seperti BPD, LPM, RW, RT dan lain – lain berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai bentuk evaluasi kinerja perangkat Desa dan/atau Kelurahan;
8. menyusun bahan – bahan usulan Musrenbang Desa dan/atau Kelurahan sebagai bahan rekomendasi usulan Musrenbang Kecamatan agar tercipta pemerataan pembangunan;

9. menyusun bahan – bahan usulan Musrenbang Kecamatan sebagai bahan rekomendasi usulan Musrenbang Kabupaten agar tercipta pemerataan pembangunan;
10. menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Pembinaan Desa dan/atau Kelurahan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan berdasarkan standar operasional prosedur sebagai bahan perumusan kebijakan;
11. mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan berdasarkan standar operasional prosedur sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar;
12. mengawasi kinerja bawahan berdasarkan standar operasional prosedur agar pelaksanaan tugas menjadi lebih efektif dan efisien;
13. memeriksa hasil kinerja bawahan sesuai dengan ketentuan agar pelaksanaan tugas lebih optimal;
14. menilai hasil kerja pegawai aparatur sipil negara dalam lingkup Seksi Pembinaan Desa dan/atau Kelurahan berdasarkan standar dan prosedur yang berlaku agar pengembangan karier dan peningkatan efektivitas kinerja aparatur sipil negara;
15. membina bawahan dalam lingkup Seksi Pembinaan Desa dan/atau Kelurahan sesuai dengan ketentuan agar dapat meningkatkan efisiensi kerja aparatur sipil negara;

16. melaksanakan monitoring dan evaluasi berdasarkan ketentuan sebagai bentuk koordinasi terhadap pihak lain yang terkait dengan tugas dan fungsi; dan
17. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

g) Kasi Pemberdayaan Masyarakat.

Tugas pokok:

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pemberdayaan masyarakat..

Fungsi :

1. menyusun rencana program dan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
2. melaksanakan pembinaan dan pengawasan kegiatan pemberdayaan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan agar terjadi efektivitas potensi masyarakat;
3. melaksanakan pembinaan dan pengawasan kegiatan program pendidikan dan kesehatan masyarakat, generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan serta peranan wanita berdasarkan ketentuan yang berlaku

sehingga dapat menggali semua potensi keberdayaan masyarakat desa dan atau kelurahan;

4. melaksanakan pembinaan dan pengembangan usaha perekonomian rakyat di wilayah kerjanya berdasarkan ketentuan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
5. melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan sarana pendidikan dan pelayanan kesehatan masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku sehingga mampu mewujudkan tersedianya data sarana pendidikan dan pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah kecamatan;
6. melaksanakan kegiatan di bidang pencegahan dan penanggulangan bencana alam, pengungsi dan masalah sosial lainnya berdasarkan standar operasional prosedur sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat;
7. melaksanakan pendataan sarana dan prasarana peribadatan, lembaga dan organisasi keagamaan berdasarkan ketentuan yang berlaku sehingga tersedia data potensi keagamaan;
8. menyelenggarakan pembinaan kesejahteraan sosial anak dan usia lanjut berdasarkan peraturan perundang-undangan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan anak dan para usia lanjut;

16. melaksanakan monitoring dan evaluasi berdasarkan ketentuan sebagai bentuk koordinasi terhadap pihak lain yang terkait dengan tugas dan fungsi; dan
17. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

h) Kasi Ketentraman dan Ketertiban

Tugas pokok:

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang ketentraman dan ketertiban umum.

Fungsi :

1. Penyusunan program dan rencana kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
2. Pelaksanaan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat di bidang ketentraman dan ketertiban;
3. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban sesuai dengan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat;
4. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban di Kecamatan;
5. Penyelenggaraan tugas pembantuan tugas lain yang diberikan sesuai fungsinya.

i) Kasi Pelayanan Umum

Tugas pokok:

Seksi Pelayanan umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pelayanan .

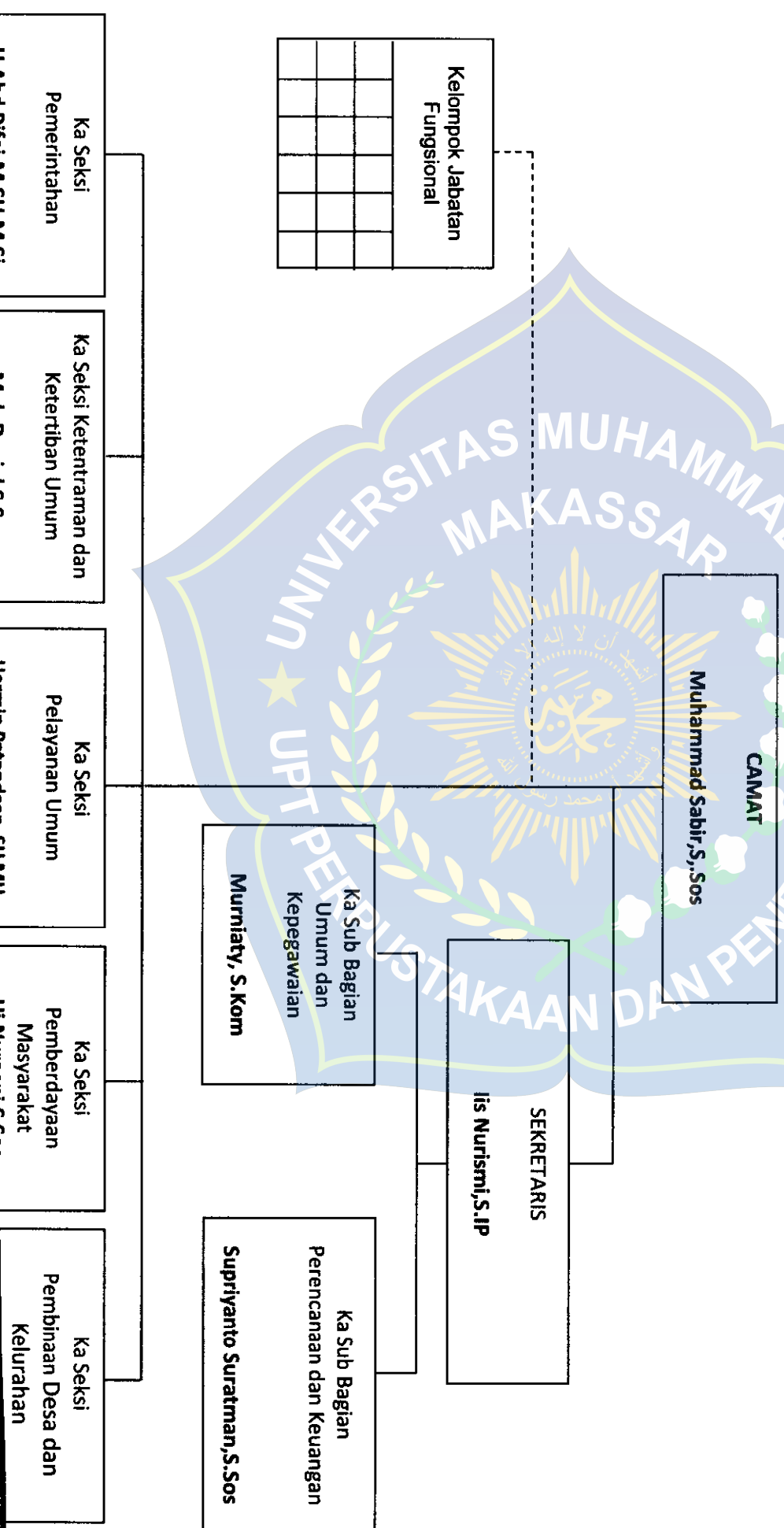
Fungsi :

1. Umum berdasarkan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
2. menginventarisasi sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum berdasarkan data Barang Milik Daerah yang dikuasai oleh Kecamatan agar tertib administrasi barang;
3. melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum berdasarkan standar operasional prosedur dengan maksud agar sarana dan prasarana serta fasilitas umum dapat terjaga dengan baik dan dimanfaatkan oleh masyarakat umum;
4. melaksanakan penanggulangan dini kerusakan sarana dan prasarana serta fasilitas umum sesuai dengan ketentuan agar dapat mencegah kerusakan parah pada sarana dan prasarana serta fasilitas umum;
5. menyiapkan bahan koordinasi dengan organisasi perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan sarana dan prasarana, fasilitas

- umum serta pelayanan umum sesuai dengan ketentuan agar tercipta sinergitas dalam pelaksanaan tugas pemerintahan;
6. menyiapkan bahan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana, fasilitas umum serta pelayanan umum sesuai dengan ketentuan agar tercipta sinergitas dalam pelaksanaan tugas pemerintahan;
 7. melaksanakan kegiatan di bidang pemberian rekomendasi tertentu sesuai dengan kewenangan Camat berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai implikasi kemudahan dalam akses dan percepatan pelayanan publik di wilayah kecamatan;
 8. melaksanakan kegiatan di bidang pemberian perizinan tertentu sesuai dengan kewenangan Camat berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai implikasi kemudahan dalam akses dan percepatan pelayanan publik di wilayah kecamatan;
 9. mengawasi pelaksanaan pelayanan umum di lingkup Kecamatan sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga dapat menciptakan pelayanan prima;
 10. menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Pelayanan Umum dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan berdasarkan standar operasional prosedur sebagai bahan perumusan kebijakan;

11. mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan berdasarkan standar operasional prosedur sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar;
12. mengawasi kinerja bawahan berdasarkan standar operasional prosedur agar pelaksanaan tugas menjadi lebih efektif dan efisien;
13. memeriksa hasil kinerja bawahan sesuai dengan ketentuan agar pelaksanaan tugas lebih optimal;
14. menilai hasil kerja pegawai aparatur sipil negara dalam lingkup Seksi Pelayanan Umum berdasarkan standar dan prosedur yang berlaku agar pengembangan karier dan peningkatan efektivitas kinerja aparatur sipil negara;
15. membina bawahan dalam lingkup Seksi Pelayanan Umum sesuai dengan ketentuan agar dapat meningkatkan efisiensi kerja aparatur sipil negara;
16. melaksanakan monitoring dan evaluasi berdasarkan ketentuan sebagai bentuk koordinasi terhadap pihak lain yang terkait dengan tugas dan fungsi; dan
17. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

KECAMATAN BONTOMARANNU KABUPATEN GOWA



B. Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 20 ayat (1) bahwa kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Apabila pihak penyelenggara atau pemberi pelayanan publik tidak berkompeten dengan bidangnya, maka hal itu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hal tersebut tidak berlaku untuk pekerja laki-laki saja, namun berlaku juga bagi pekerja perempuan, terutama yang bekerja pada bidang pelayanan publik.

Pembangunan yang berperspektif gender yang selama ini digerakkan penyebabnya adalah langkah-langkah yang dilakukan pemerintah untuk itu belum bersifat strategis. Pemerintah pusat apalagi daerah belum mempunyai peta persoalan yang sesungguhnya yang dihadapi kaum perempuan di lapangan. Pemerintah selalu bercermin pada norma-norma yang berlaku. Itulah sebabnya, cara pandang pemerintah seringkali bertolak belakang dengan para aktivis di lapangan dalam melihat nasib perempuan.

Dwiyanto dalam Pasolong (2010), memperoleh beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja. Ada 5 (lima) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja aparatur perempuan di kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, antara lain:

1. Produktivitas

Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan, sama halnya dengan peran aparatur

perempuan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik, dalam melaksanakan fungsi pelayan publik secara efektivitas. Peneliti melihat apakah dengan adanya aparatur perempuan sebagai pelayan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terutama kaum perempuan. Dalam melaksanakan fungsi pelayanan, aparatur perempuan diharapkan mampu menjadi pelayan semua masyarakat, terutama kaum perempuan. Mengingat yang sudah disampaikan bahwa:

“Dengan adanya pegawai perempuan di kantor kecamatan, sangat membantu selain untuk mewakili perempuan itu sendiri dalam hal pelayanan publik. Kemudian juga perempuan itu bisa membantu dalam meningkatkan kinerja pelayanan, itu sangat penting sekali”. (Hasil wawancara dengan MS pada tanggal 28 Juli 2020).

Berdasarkan penjelasan informan di atas, dapat diketahui bahwa dengan adanya aparatur perempuan di kantor kecamatan sangat membantu, karena mereka dapat sebagai wadah dalam pelayanan masyarakat terutama kaum perempuan. Aparatur perempuan bersama-sama memperjuangkan hal yang berkaitan dengan masalah perempuan di kecamatan Bontomarannu itu sendiri. Sehingga dapat menjadi sebuah kebijakan dan mendorong dalam segi kinerja sebagai pelayan publik. Di kecamatan Bontomarannu sudah terdapat program-program yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kinerja kaum perempuan.

Produktivitas dalam pelayanan merupakan salah satu standar dari pelayanan publik yang ditetapkan oleh KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Penyedia pelayanan diwajibkan untuk memenuhi produk layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Jika produk layanan yang

diterima masyarakat tidak sesuai dengan ketentuan, maka masyarakat dapat mengadukan petugas pelaksana jika melakukan penyimpangan standar pelayanan. Dan jika petugas tidak memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, maka hal itu dapat dilaporkan kepada *ombudsman*, tanpa merasa khawatir karena mendapatkan hak dan kewajiban pelayanan untuk masyarakat sudah dilindungi oleh peraturan yang berlaku.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala seksi pelayanan Kecamatan Bontomarannu, untuk produk pelayanan selama ini telah sesuai dengan ketentuan yang ada. Berikut jawaban dari kepala Seksi Pelayanan Umum kecamatan Bontomarannu :

“Sepertinya tidak ada produk layanan yang tidak sesuai seperti keinginan masyarakat. Jarang dan bahkan tidak pernah ada masalah. Dan kotak aduan kita juga kosong, tidak pernah ada isinya. Mungkin karena masyarakat juga yang kurang paham dengan syarat yang harus dilengkapi untuk mengurus dokumen-dokumennya, jadi mereka berfikir kalo adanya ketidak sesuaian dengan produk layanan. Padahal kan balik lagi selama syarat lengkap, urusan di Kecamatan juga lancar. Bahkan sebelum mengajukan surat ke Kecamatan, kan melalui desa dan kelurahan sudah jelas kalo mau ngurus ini ya syarat nya ini, tapi kan balik lagi tidak semua masyarakat mampu memahami. Kurang lebih begitu” (Hasil wawancara dengan HP pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari hasil penjelasan di atas, untuk produk layanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Jika penyelenggara pelayanan tidak memberikan dan menjalankan proses pelayanan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka dalam pelaksanaannya dapat dikenakan sanksi yang dijelaskan dalam pasal 51 tentang Undang-Undang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik dilihat dari indikator produktivitas dinilai sudah baik atau telah efektif, dengan adanya aparatur perempuan di kantor kecamatan dinilai dapat menjadi penyambung aspirasi masyarakat terutama kaum perempuan dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan publik suatu instansi atau organisasi.

2. Kualitas Pelayanan

Dengan adanya kualitas pelayanan, Dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik pasal 21 dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi 14 indikator, dimana salah satu indikatornya mengenai jangka waktu penyelesaian. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat mendapat perlindungan dan pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam hal mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan seperti yang dijamin oleh UU pelayanan publik pasal 18.

Berbicara terkait dengan kualitas pelayanan aparatur perempuan, sebenarnya tidak ada perbedaan antara aparatur perempuan dan laki-laki di kantor kecamatan Bontomarannu. Seperti yang di jelaskan oleh kasubag umum kantor kecamatan Bontomarannu yang merupakan seorang perempuan, ia menjelaskan :

“Sebenarnya tidak ada masalah asal masih sesuai tupoksi jabatan masing-masing. untuk saya pribadi karena mungkin dari bekal pengetahuan dan rutinitas pekerjaan saya pribadi yang sudah biasa berkaitan dengan umum, baik dokumentasi, administrasi dan pelayanan, itu tidak ada masalah. Jadi menurut kami tidak ada masalah untuk kesanggupan kerja asal sesuai dengan tupoksi jabatan

masing-masing.” (Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 24 Juli 2020).

Hal serupa juga diungkapkan oleh sekretaris kecamatan Bontomarannu, ia menjelaskan :

“Bagi saya laki-laki dan perempuan sama saja di bagian pelayanan, jadi disini kita sejak mulai SOTK baru, kita mengedepankan pelayanan terpadu dengan tujuan untuk lebih cepat, tepat. Sehingga tidak ada perbedaan untuk kesanggupan kerja baik laki-laki maupun perempuan sama saja.” (Hasil wawancara dengan IN pada tanggal 24 Juli 2020).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aparatur kecamatan Bontomarannu baik petugas perempuan maupun laki-laki tidak ada yang berbeda. Mau tidak mau seluruh pegawai baik pegawai perempuan atau laki-laki dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada seluruh masyarakat. Terlebih lagi kantor kecamatan Bontomarannu mulai menggunakan SOTK baru (Susunan Organisasi Tata Kerja) yang mengedepankan pelayanan terpadu dengan tujuan untuk lebih cepat, tepat. Sistem SOTK yang digunakan oleh Kantor Kecamatan Bontomarannu sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimana pada bagian umum menjelaskan dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

Untuk melihat kualitas pelayanan, penulis melihat seberapa besar pelaksanaan peran aparatur perempuan yang berhubungan dengan

pelaksanaan Perda, peraturan Kepala Daerah, pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, berikut petikan wawancara :

“Dalam fungsi pelaksanaan, keberadaan aparatur perempuan memang sangat diperlukan dalam melaksanakan peraturan. Karena masih banyak hal yang dinilai masih kurang. Aparatur perempuan dinilai mampu melaksanakan fungsi pelaksanaan pelayanan publik dengan baik.” (Hasil wawancara dengan NE pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari penjelasan narasumber tersebut dapat diketahui bahwa peran aparatur sangat diperlukan dalam melaksanakan peraturan yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan Perda, peraturan Kepala Daerah, pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan pelayanan publik. Selain itu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aparatur perempuan yaitu peninjauan langsung ke lapangan, baik observasi langsung ke kekelurahan/desa maupun ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan dilihat dari indikator kualitas pelayanan dinilai memiliki akuntabilitas sudah baik. Hal tersebut dilihat dari besarnya peran aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik di kecamatan Bontomarannu.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta

mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk melihat responsivitas, peneliti melihat kemampuan aparatur perempuan untuk mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat untuk kemudian ditingkatkan dalam hal pelayanan publik. Setiap aparatur mempunyai hak untuk mengajukan keselarasan program atau kegiatan pelayanan publik, dalam hal ini yakni melihat peran aparatur perempuan dalam menyusun, melakukan koordinasi serta menyiapkan program kerja yang akan disampaikan dalam rapat musrembang kecamatan. Dalam mendukung pelaksanaan fungsi pelayanan publik, Pelayanan umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pelayanan.

Jumlah aparatur kecamatan Bontomarannu yakni sebanyak 34 orang, diantaranya terdiri dari camat, sekretaris, bagian kepegawaian, perencanaan dan keuangan, pemerintahan, pembinaan desa dan lurah, pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban dan pelayanan umum. Dan terdapat 13 orang aparatur perempuan. Dilihat dari tugas-tugas yang diberikan, dalam hal pelayanan publik program menjadi salah satu tugas utama.

Berkaitan dengan hal ini berikut hasil petikan wawancara :

“Memang seperti yang kita maklumi, kebanyakan aparatur perempuan saat ini khususnya di kantor kecamatan, diantara 13 orang sebagian dari mereka ada yang sangat aktif. Dalam artian, berani mengutarakan aspirasinya. Mereka berperan aktif dalam menjalankan tugasnya” (Hasil wawancara dengan MS pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari penjelasan narasumber tersebut diperoleh informasi bahwa sebagian aparatur perempuan di kantor kecamatan Bontomarannu sangat

aktif kinerjanya dalam menyampaikan aspirasinya maupun tanggung jawabnya sebagai aparatur, hal tersebut dapat dilihat dalam rapat internal. Mereka mau mengutarakan pendapat jika di dalam rapat persidangan tidak sesuai dengan harapan, selain itu pendapat yang sering disampaikan tentu berkaitan/mengedepankan kepentingan-kepentingan masyarakat di kecamatan Bontomarannu.

Responsivitas di Kantor kecamatan Bontomarannu bahwa pelayanan Aparatur masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat hal ini menngisyaratkan bahwa pelayanan pada Kantor kecamatan Bontomarannu kurang tanggap terhadap keluhan yang timbul dalam masyarakat. Ditambah lagi dengan tidak adanya program khusus dari Kantor kecamatan Bontomarannu yang dapat menumbuhkan dan menciptakan suasana kerja atau kegiatan pelayanan yang dapat menjadi sarana efektif untuk menampung keluhan-keluhan dan aspirasi masyarakat, hingga masyarakat merasakan bahwa Kantor kecamatan Bontomarannu cukup dapat mengenali dan menyediakan kebutuhan masalah pelayanan publik bagi masyarakatnya. Pemohon mendapatkan informasi tentang segala persyaratan pada loket yang sudah tersedia, apabila persyaratan telah dilengkapi maka dimasukkan ke loket permohonan pelayanan hak untuk mendapatkan ketelitian berkas yang diajukan. Seandainya masih terjadi kekurangan persyaratan maka pemohon diminta untuk melengkapi kembali. Tetapi masyarakat sering mengeluhkan tentang prosedur yang sulit dan

berbelit belit. Seperti yang dituturkan oleh seorang warga masyarakat berikut ini:

” seperti yang Ibu lihat sekarang ini, saya butuh segera mau melengkapi semua persyaratan, tapi ada beberapa berkas yang perlu saya konsultasikan lagi kepada bapak...(menyebut salah satu pegawai), tapi saya menunggu dari jam 9 pagi tadi sekarang sudah lebih jam 11, sementara yang lain tidak mengerti bagaimana persoalan salah satu kelengkapan dari berkas saya, jadi saya terpaksa menunggu dulu, karena katanya lagi ada keperluan yang harus diselesaikan dahulu” .” (Hasil wawancara dengan SMPada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu petugas (aparatur) kasubag umum kantor kecamatan Bontomarannu yang merupakan seorang perempuan, ia menjelaskan :

“kenyataan disini sudah ada pegawai yang ditunjuk, tentunya apabila salah satu dari kami berhalangan dan tidak masuk kantor secara mendadak berarti terjadi kekosongan dalam pelayanan walaupun ada petugas yang menggantikan tapi mereka tidak mengetahui dengan jelas tentang berkas permohonan yang dimasukkan. Kalau sudah begini ceritanya mulailah terhambat proses permohonan pengajuan dimaksud, tetapi ini bisa diatasi karena petugas disini kebanyakan sudah pada tahu syarat-syarat dan prosedurnya, sehingga apabila ada yang butuh informasi pasti dikasih tahu.” (Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 24 Juli 2020).

Kejadian yang dialami oleh warga masyarakat ini tentu bukan hanya terjadi sekali atau dua kali, melainkan kerap kali dialami oleh masyarakat yang akan mengajukan permohonan persuratan. Indikasi ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang memadai di samping aparatur yang kurang profesional dalam menangani bidang kerjanya sehingga pelayanan permohonan sering tertunda, sehingga mengesankan pelayanan yang susah dan berbelit-belit. Keterlambatan pelayanan yang terjadi di Kantor kecamatan Bontomarannu tidak semata-mata karena aparat, tetapi masyarakat mempunyai andil juga. Kekurangan kelengkapan

berkas permohonan kadang kurang dipahami dan kurang diperhatikan. Hal ini yang mengindikasikan pelayanan yang berbelit belit. Padahal jika dari awal persyaratan telah dilengkapi tentunya tidak akan menghambat proses pelayanan.

4. Responsibilitas

Untuk melihat responsibilitas, perhatian terhadap pemberdayaan aparatur perempuan sangat penting dan mendesak agar terjadi pengaruh utama gender dan terjadi keseimbangan dan keadilan di dalamnya. Hal ini mengingat juga GBHN tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional mengamanatkan pentingnya pengembangan kebijakan yang responsif gender. Alasan seorang perempuan atau istri bekerja adalah penyamaan hak antara kaum hawa dan kaum adam, yang secara kodrati seorang perempuan memiliki kondisi tertentu yang bisa dapat menyamai bahkan melebihi kapasitas dan kapabilitas kaum adam.

Kinerja aparatur perempuan di Kantor kecamatan Bontomarannu terhadap harapan-harapan, aspirasi dan juga keluhan-keluhan yang dialami masyarakat. Kantor kecamatan Bontomarannu mengacu pada SPOPP (standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan) dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan. Meskipun masih banyak terkait keluhan, namun Kantor Kantor kecamatan Bontomarannu tetap menanggapi dengan sabar dan baik melalui loket pengaduan pelayanan. Keluhan yang dialami masyarakat pemohon sering kali dikarenakan kurang mengerti tentang syarat-syarat apa saja yang harus

disiapkan dalam mengurus persuratan contohnya, hal ini wajar terjadi karena dokumen yang harus diserahkan cukup banyak, dan pemohon sering kali kurang teliti sehingga dokumen yang diserahkan kurang lengkap. Responsibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauhmana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah di atur. Berkaitan dengan hal ini, bahwasannya citra pegawai negeri di Indonesia masih belum sebaik yang diharapkan. Cakupan tugas pegawai negeri memang begitu luas sehingga mudah dimengerti bila sikap dan tindakan mereka sering menjadi bulan- bulanan dari protes, kritik, dan ketidakpuasan masyarakat. Kebanyakan orang melihat cara kerja Aparatur dengan skala tidak berkompeten sampai cukup berkompeten. Lebih sering mereka dicemooh sebagai pegawai-pegawai yang kurang bersemangat terutama pegawai perempuan, hanya mengejar kedudukan dan uang, tidak giat bekerja, dan angkuh. Birokrasi pemerintahan dianggap sebagai sumber pemborosan saja sehingga banyak yang berpendapat bahwa semua pelayanan publik harus dialihkan swasta. Untuk itu peneliti telah mewawancarai Aparatur Kantor kecamatan Bontomarannu, berikut ini:

“memang kita bekerja arahnya untuk mencari nafkah, meningkatkan kesejahteraan dan lain sebagainya selain karena sudah menjadi tugas kita sebagai pegawai, setiap ada pekerjaan tidak munafik kita mengharapkan adanya imbalan.” (Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 24 Juli 2020).

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa persepsi bekerja bagi mereka selain karena memang sudah menjadi tugasnya juga ada

keinginan untuk meningkatkan kesejahteraannya, sehingga diharapkan dari setiap pekerjaan yang dikerjakan ada kontribusinya. Bahkan jika ada staf baru atau pindahan dari seksi lain sudah dicurigai dan dimusuhi terlebih dahulu, karena mereka takut akan mengurangi jatah atau bagian mereka. Keadaan seperti ini secara langsung berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Kantor kecamatan Bontomarannu. Agar lebih kompleks dan menyeluruh, maka dalam tulisan ini kita dengarkan juga pendapat klien berkenaan dengan persepsi bekerja Aparatur perempuan di Kantor kecamatan Bontomarannu dalam memberikan pelayanan, berikut ini:

”Tentu kita tahu pada umumnya pegawai disini bekerja untuk mengharapkan peningkatan kesejahteraan. Jadi sebisa mungkin para pegawai berusaha memperoleh banyak pekerjaan dengan harapan akan banyak pemasukan dari pekerjaan yang diselesaikan. Tetapi hal itu bisa jadi bumerang karena pekerjaan tidak bisa diselesaikan tepat waktu sehingga bisa menimbulkan keluhan masyarakat.” (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 29 Juli 2020).

Dapat diamati secara jelas, bahwasanya Aparatur belum memberikan pengakuan dan penghargaan secara layak kepada semua klien-klien sebagai individu yang harus dihormati hak-haknya. Pada umumnya perilaku Aparatur selalu mengukur segala sesuatu hanya dari segi nilai uang semata, apalagi dengan ditunjang gaya hidup yang penuh persaingan dalam hal pamer kebendaan, maka memungkinkan mereka untuk bekerja dengan selalu mengharapkan imbalan dari apa yang dikerjakan, walaupun sebenarnya itu sudah menjadi tugas mereka sehari-hari.

Dengan adanya peran perempuan dalam sistem birokrasi dapat menjadi satu pembuktian bahwa bukan hal yang tidak mungkin lagi untuk

sekarang ini, perempuan ikut serta dalam bidang legislatif maupun eksekutif. Selain itu, dengan adanya kesamaan hak agar terciptanya kesetaraan gender bagi kaum perempuan dapat dilaksanakan dengan baik. Secara garis besar, peran perempuan dan laki-laki dalam lembaga pemerintahan sebenarnya tidak ada perbedaan. Hanya saja yang dapat membedakan adalah kemampuan kinerja tiap individu. Hal ini juga diberlakukan di kantor Kecamatan Bontomarannu, aparatur perempuan dan laki-laki diperlakukan sama sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Sehingga, keadilan dan kesamaan hak antara aparatur perempuan dan laki-laki dapat tercapai. Hal ini pula yang disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian beliau mengatakan :

“Jadi gini ya sebenarnya tidak ada perbedaan untuk aparatur laki-laki dan perempuan. Kan di aturan tentang ASN saja tidak dibedakan antara pegawai perempuan dan laki-laki. Yang membedakan hanya golongan saja dan jabatan yang diberikan kepada pegawai. Serta kemampuan kinerja pegawai dari setiap individu. Disini untuk pejabat struktural diemban oleh sembilan orang, tiga diantaranya perempuan, sisanya laki-laki. Bahkan sekretaris disini saja perempuan, jadi tidak ada perbedaannya golongan dan pangkat saja yang membedakan” (Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 24 Juli 2020).

Pendapat tersebut sesuai dengan pasal 75 Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur sipil negara yang menyebutkan bahwa penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karir. Selain itu dalam ayat (1) Undang-Undang ASN pasal 76 menyebutkan penilaian kinerja PNS dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan

tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS.

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa Kecamatan Bontomarannu telah berupaya melaksanakan persamaan hak untuk aparatur perempuan agar sama seperti aparatur laki-laki. Namun dilihat dari kemampuan kinerjanya belum dapat dikatakan sama, baik dari aparatur perempuan maupun laki-laki. Dalam pelaksanaannya dilapangan masih banyak ditemukan berbagai kendala sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan untuk masyarakat.

5. Akuntabilitas

Dengan akuntabilitas diharapkan semua pegawai Aparatur Sipil Negara mampu menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tidak hanya pada ruang lingkup instansi pusat saja, karena semua aturan pegawai pemerintahan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang berlaku bagi semua pegawai pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat kecamatan. Hal ini tidak berlaku untuk pegawai laki-laki saja, namun pegawai perempuan dituntut untuk mampu menyelesaikan apapun tugas yang menjadi tanggung jawab dan kewajibannya yang berkaitan dengan urusan pemerintahan.

Untuk melihat akuntabilitas, peneliti melihat seberapa besar kinerja aparatur perempuan yang berhubungan dengan pelayanan publik. kinerja aparatur perempuan dianggap mempunyai akuntabilitas yang baik apabila dalam melaksanakan fungsi pelayanan tidak bertentangan dengan aturan-

aturan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat, selain itu harus ada pertanggung jawaban secara moral kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, berikut petikan wawancara:

“Tentunya kinerja aparatur perempuan di kantor kecamatan Bontomarannu sangat penting, paling tidak mereka turut aktif berperan dalam pelayanan. Peran mereka sangat besar sekali, tentunya dapat ikut andil dalam melaksanakan fungsi pelayanan. Saya rasa perempuan itu lebih peka dan dapat mendekatkan diri di masyarakat terutama kaum perempuan, jika mereka bersosialisasi pada masyarakat, masyarakat cenderung enak untuk menyampaikan keluhan mereka.” (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 29 Juli 2020).

Adapun petikan wawancara lainnya, ia menjelaskan :

“kinerja aparatur perempuan di kantor kecamatan Bontomarannu bila dilihat dari akuntabilitasnya, saya rasa sudah terlaksana dengan baik, hal ini dapat kita lihat dalam pengurusan dokumen dapat terselesaikan dengan tepat waktu, misalpun ada kendala yang menyebabkan pengurusan dokumen tersebut tertunda, para aparatur perempuan ini dapat memberikan penjelasan yang tepat dan masuk akal, sehingga sebagai masyarakat saya merasa bahwa aparatur perempuan di kantor kecamatan Bontomarannu memiliki tingkat kepedulian terhadap masyarakat dan rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang diembannya, dibandingkan dengan aparatur laki-laki yang dianggap lebih lamban dalam proses penyelesaian tugas dari segi ketepatan waktu karena dianggap bertele-tele.” (Hasil wawancara dengan BA pada tanggal 30 juli 2020).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwasanya dapat diketahui bahwa dalam proses pelayanan publik aparatur perempuan di kantor kecamatan turut aktif dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, sehingga dapat lebih meningkatkan lagi kinerjanya dan tanggung jawabnya sebagai aparatur. Karena hadirnya aparatur perempuan dinilai lebih bisa mendekatkan diri ke masyarakat terutama kaum perempuan, sehingga

masyarakat merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan mereka terkait pelayanan yang ada di kantor kecamatan Bontomarannu.

Dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik pasal 21 dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi 14 indikator, dimana salah satu indikatornya mengenai jangka waktu penyelesaian. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat mendapat perlindungan dan pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam hal mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan seperti yang dijamin oleh UU pelayanan publik pasal 18.

C. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Persepsi sebagian masyarakat mengenai perbedaan laki-laki dan perempuan yang menyatakan belum pantasnya perempuan terjun di bidang pelayanan publik, membuat belum maksimalnya kepercayaan diri pegawai perempuan di kantor kecamatan Bontomarannu. Perempuan dianggap tidak mampu membuat dan menghasilkan pelayanan yang baik serta tidak mampu menjadi pemimpin. Dari hal itu kemudian melahirkan pelabelan negatif yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur perempuan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Berikut beberapa faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur perempuan di kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa:

1. Faktor Pendukung

Pada setiap kinerja perempuan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya kinerja pegawai

perempuan dalam pelayanan publik yang baik di Kecamatan Bontomarannu yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Umum yang mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung kinerja pegawai perempuan agar dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.” (Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 24 Juli 2020).

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya kinerja pegawai perempuan yang berkualitas di kantor Kecamatan Bontomarannu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. faktor pendukung di bidang sarana dan prasarana adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet yang memudahkan dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

2. Faktor Penghambat

a. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja

yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Tidak berimbangnya jumlah aparatur perempuan dengan laki-laki yang ada di kantor kecamatan Bontomarannu menjadi salah satu hambatan bagi aparatur dari kalangan perempuan. Berdasarkan data kepegawaian di kantor kecamatan aparatur berjumlah 34 orang yang terdiri dari 13 aparatur perempuan, dan 21 aparatur laki-laki, sehingga dalam rapat atau dalam pelayanan publik didominasi oleh laki-laki. Seperti hasil wawancara berikut ini :

“Ya kendala itu pasti ada, seperti yang saya bilang kuota 30% perempuan itu hanya sebagai kiasan. Salah satu contohnya dalam menyampaikan pendapat dalam rapat lebih banyak didominasi oleh laki-laki dan memiliki rasa egosime yang sangat tinggi”. (Hasil wawancara dengan NE pada tanggal 24 Juli 2020).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa aparatur perempuan kalah dalam menyampaikan pendapat akibat kurangnya kuota aparatur perempuan di kantor kecamatan bontomarannu dan perempuan dipersepsikan tidak bisa memimpin masyarakat karena dipengaruhi beberapa paradigma masyarakat sekitar. Padahal dengan adanya kesetaraan gender adalah kesamaan kondisi bagi laki-laki dan perempuan untuk memperoleh kesempatan serta hak-haknya sebagai manusia, agar mampu berperan dan berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan publik secara hukum, ekonomi, sosial budaya, pendidikan dan pertahanan dan keamanan nasional serta kesamaan dalam menikmati hasil

pembangunan. Terwujudnya kesetaraan gender ditandai dengan tidak adanya diskriminasi antara perempuan dan laki-laki, dan dengan demikian mereka memiliki akses, kesempatan berpartisipasi, kontrol atas pelayanan publik dan memperoleh manfaat yang setara dan adil dari pelayanan.

b. Faktor Keluarga

Keluarga merupakan peranan yang menggambarkan seperangkat perilaku antar pribadi, sifat, kegiatan yang berhubungan dengan pribadi dalam posisi dan situasi tertentu. Peranan pribadi dalam keluarga didasari oleh harapan dan pola perilaku dari keluarga, kelompok dan masyarakat. Keluarga merupakan faktor terpenting untuk aparatur perempuan di kantor kecamatan Bontomarannu, sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara maksimal, namun ketika tidak ada restu dari keluarga untuk menjadi sebagai aparatur perempuan dapat menghambat kinerjanya karena apabila perempuan yang sudah berkeluarga mereka harus mengutamakan keluarganya dalam mengurus rumah tangganya. Seperti hasil wawancara berikut ini :

“Karena di kantor kecamatan ini kan kerjanya dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore. Kalau rapat kan bisa sampai malam bahkan tengah malam. Jadi faktor keluarga itu penting. Memang saat kita terjun untuk mengurus masalah pelayanan publik, dan keluarga mendukung insya Allah bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Tapi kalau misalnya terjun ke masalah pelayanan publik sebagai aparatur dan tidak didukung oleh keluarga maka nantinya di tengah jalan kerjanya tidak maksimal”. (Hasil wawancara dengan IN pada tanggal 28 Juli 2020).

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa keluarga juga menjadi salah satu faktor penting untuk aparatur perempuan di kantor kecamatan Bontomarannu dalam melaksanakan fungsi dan

tugasnya karena apabila keluarga tidak mendukung maka kinerja sebagai pelayan publik, kinerja aparatur perempuan yang mewakili masyarakat dapat terhambat.

Keluarga memiliki integritas yang tinggi terhadap fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah) seorang aparatur perempuan. Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

c. Sumber Daya Manusia

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu menurut Kepala Bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa:

“Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi. Untuk pegawai perempuan pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di bidang pelayanan. Namun dalam menjaga di bidang pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.” (Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 26 Juli 2020).

Maka dari itu pihak kantor kecamatan Bontomarannu sangat membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya beberapa pegawai saja. 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 yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat jika ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filig cabinet*. Di kantor kecamatan sangat membutuhkan *filig cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Pengukuran kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasinya sebagai pelayanan publik. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya.

Peran gender terbentuk melalui berbagai sistem nilai termasuk nilai-nilai adat, pendidikan, agama, politik, ekonomi, dan sebagainya. Sebagai hasil bentukan sosial, peran gender dapat berubah-ubah dalam waktu, kondisi, dan tempat yang berbeda sehingga peran laki-laki dan perempuan mungkin dapat

dipertukarkan. Mengurus anak, mencari nafkah, mengerjakan pekerjaan rumah tangga (memasak, mencuci, dan lain-lain) adalah peran yang bisa dilakukan oleh laki-laki maupun perempuan, sehingga bisa bertukar tempat tanpa menyalahi kodrat. Di kantor Kecamatan Bontomarannu, masyarakat menilai bahwa dalam pelayanan ke masyarakat, pegawai laki-laki lebih baik pekerjaannya dibandingkan perempuan. Karena laki-laki dinilai lebih tanggap dalam menghadapi masalah pekerjaannya. Padahal dari asumsi tersebut faktanya juga bisa terbalik karena dapat kita lihat bahwa kenyataannya perempuan sudah lebih dihargai dengan penyerataan derajat dan pemberian kerja yang hampir sama dengan laki-laki sebagai tenaga kerja di lingkungannya.

Untuk melihat Kinerja Aparatur Perempuan di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, maka peneliti mengangkat beberapa indikator menurut teori Dwiyanto dalam Pasolong (2010), yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan, sama halnya dengan peran aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik, dalam melaksanakan fungsi pelayan publik secara efektivitas (Pasolong, 2010).

Peneliti melihat dengan adanya aparatur perempuan sebagai pelayan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terutama kaum perempuan. adanya aparatur perempuan di kantor kecamatan sangat membantu, karena mereka dapat sebagai wadah dalam pelayanan

masyarakat terutama kaum perempuan. Aparatur perempuan bersama-sama memperjuangkan hal yang berkaitan dengan masalah perempuan di kecamatan Bontomarannu itu sendiri. Sehingga dapat menjadi sebuah kebijakan dan mendorong dalam segi kinerja sebagai pelayan publik.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik dilihat dari indikator produktivitas dinilai sudah baik atau telah efektif, dengan adanya aparatur perempuan di kantor kecamatan dinilai dapat menjadi penyambung aspirasi masyarakat terutama kaum perempuan dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan publik suatu instansi atau organisasi.

2. Kualitas Pelayanan

Dengan adanya kualitas pelayanan, Dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik pasal 21 dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi 14 indikator, dimana salah satu indikatornya mengenai jangka waktu penyelesaian. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat mendapat perlindungan dan pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam hal mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan seperti yang dijamin oleh UU pelayanan publik pasal 18.

Peran aparatur sangat diperlukan dalam melaksanakan peraturan yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan Perda, peraturan Kepala Daerah, pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan pelayanan publik. Selain itu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh

mengutarakan pendapat jika di dalam rapat persidangan tidak sesuai dengan harapan, selain itu pendapat yang sering disampaikan tentu berkaitan/mengedepankan kepentingan-kepentingan masyarakat di kecamatan Bontomarannu.

4. Responsibilitas

Responsibilitas mempunyai arti sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepada seseorang, dengan adanya peran perempuan dalam sistem birokrasi dapat menjadi satu pembuktian bahwa bukan hal yang tidak mungkin lagi untuk sekarang ini, perempuan ikut serta dalam bidang legislatif maupun eksekutif. Selain itu, dengan adanya kesamaan hak agar terciptanya kesetaraan gender bagi kaum perempuan dapat dilaksanakan dengan baik. Secara garis besar, peran perempuan dan laki-laki dalam lembaga pemerintahan sebenarnya tidak ada perbedaan. Hanya saja yang dapat membedakan adalah kemampuan kinerja tiap individu. Hal ini juga diberlakukan di kantor Kecamatan Bontomarannu, aparatur perempuan dan laki-laki diperlakukan sama sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa Kecamatan Bontomarannu telah berupaya melaksanakan persamaan hak untuk aparatur perempuan agar sama seperti aparatur laki-laki. Namun dilihat dari kemampuan kinerjanya belum dapat dikatakan sama, baik dari aparatur perempuan maupun laki-laki. Dalam pelaksanaannya di lapangan masih

banyak ditemukan berbagai kendala sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan untuk masyarakat.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau kelompok terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi. kinerja aparatur perempuan dianggap mempunyai akuntabilitas yang baik apabila dalam melaksanakan fungsi pelayanan tidak bertentangan dengan aturan-aturan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat, selain itu harus ada pertanggung jawaban secara moral kepada masyarakat.

Dapat diketahui bahwa dalam proses pelayanan publik aparatur perempuan di kantor kecamatan turut aktif dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, sehingga dapat lebih meningkatkan lagi kinerjanya dan tanggung jawabnya sebagai aparatur. Karena hadirnya aparatur perempuan dinilai lebih bisa mendekatkan diri ke masyarakat terutama kaum perempuan, sehingga masyarakat merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan mereka terkait pelayanan yang ada di kantor kecamatan Bontomarannu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai topik permasalahan dalam penulisan skripsi ini, sebagaimana yang telah dijabarkan dan dijelaskan mengenai Kinerja Aparatur Perempuan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara produktivitas dinilai sudah baik atau telah efektif, dengan adanya aparatur perempuan di kantor kecamatan dinilai dapat menjadi penyambung aspirasi masyarakat terutama kaum perempuan dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan publik suatu instansi atau organisasi.
2. Secara kualitas pelayanan dinilai memiliki akuntabilitas sudah baik. Hal tersebut dilihat dari besarnya peran aparatur perempuan dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik di kecamatan Bontomarannu.
3. Secara responsivitas kinerja aparatur perempuan sangat aktif kinerjanya dalam menyampaikan aspirasinya maupun tanggung jawabnya sebagai aparatur, hal tersebut dapat dilihat dalam rapat internal. Mereka mau mengutarakan pendapat jika di dalam rapat persidangan tidak sesuai dengan harapan, selain itu pendapat yang sering disampaikan tentu berkaitan/mengedepankan kepentingan-kepentingan masyarakat.
4. Secara responsibilitas, dilihat dari kemampuan kinerjanya belum dapat dikatakan sama, baik dari aparatur perempuan maupun laki-laki. Dalam pelaksanaannya di lapangan masih banyak ditemukan berbagai kendala

sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan untuk masyarakat.

5. Secara akuntabilitas, Hal ini membuktikan bahwa masyarakat mendapat perlindungan dan pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam hal mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan seperti yang dijamin oleh Undang-Undang pelayanan publik.
6. Faktor Pendukung kinerja pegawai perempuan di kantor Kecamatan Bontomarannu yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, dan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung di bidang sarana dan prasarana adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet yang memudahkan dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.
7. Faktor penghambat disimpulkan bahwa aparatur perempuan dari segi lingkungan kalah dalam menyampaikan pendapat akibat kurangnya kuota aparatur perempuan dan dipersepsikan tidak bisa memimpin masyarakat karena dipengaruhi beberapa paradigma masyarakat sekitar. Sedangkan dari segi keluarga memiliki integritas yang tinggi terhadap fungsi psikis dan fisiknya seorang aparatur perempuan. Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Dan dari segi Sumber daya Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi. Untuk pegawai perempuan pelayanan yang ada sekarang,.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ramdani, lahir di Kampung Lette, Kelurahan Romang Lompoa Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa pada tanggal 14 April 1990, penulis merupakan anak kelima dari 6 bersaudara, dari pasangan bapak Muhammad dan Ibu Seko, penulis menikah dengan suami bernama Zainuddin pada hari jum'at tanggal 15 Juni 2007 dan dikaruniai 3 orang anak, anak pertama bernama Jessica Aulia Zahra (12) tahun, anak kedua bernama Achmad Adhitya Ramza (9) tahun dan anak ketiga bernama Khaira Amalia Zahra (2) tahun, penulis menyelesaikan pendidikan di bangku SD Inpres Mawang Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, tamat pada tahun 2002, dan melanjutkan SMP Negeri 2 Sungguminasa Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa tamat pada tahun 2005, dan mengikuti program paket C pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selesai pada tahun 2021 .