

ANALISIS KINERJA PADA KANTOR CAMAT NOKILALAKI KABUPATEN SIGI

Hardi Eka Yanto Tsar

hardyviallytsar@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The main problem in this research is how the performance in the district office Nokilalaki sigi district. This study aims to determine the performance in the District Nokilalaki Sigi refers to Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility and Accountability. Methodology This study is a qualitative method, based on in-depth interviews from several sources. To see and measure employee performance authors use the theory Dwiyanto, 2006; (1) Productivity or work, (2) Quality of Service or community satisfaction with the services, (3) Responsiveness, or the ability to recognize the needs of the community, (4) Responsibility or the suitability of execution and rules, and (5) Accountability or responsibility for performance. From the results of the study show that low levels of education and experience, the lack of employee discipline, inadequate infrastructure facilities and infrastructure, and the lack of firmness of the elements of leadership affects the level of productivity, quality of service, responsibility, responsiveness, accountability so a direct impact on the poor performance of employees of the district office Nokilalaki.

Keywords: *Productivity; Quality of Service; Responsibility; Responsiveness and Accountability*

Dalam melakukan tugasnya sebagai pelayan publik, pegawai atau aparatur harusnya tidak lagi melakukan pelayanan dengan cara yang berbelit-belit, tidak tepat waktu dan ribet malah terkesan sangat buruk. Walaupun melihat pada kenyataan masih banyak pegawai atau aparatur yang terkesan malas, tidak produktif, tidak bertanggung jawab, dan bahkan tidak melayani masyarakat dengan cara yang baik.

Sehubungan dengan diatas, kita bisa melihat bahwa baik dan buruk kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawai dan aparaturnya, begitupun sebaliknya jika kinerja pegawai dan aparaturnya baik maka kinerja organisasi pun akan baik pula. Selanjutnya bila semua organisasi/instansi kinerjanya baik, cepat dan akuntabel akan bermuara pada terciptanya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme menuju pemerintahan yang baik (good governance).

Adapun Kinerja berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yang dalam pelaksanaannya ditindaklanjuti dengan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 589/IX/61Y/1999 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (strategic planning) suatu organisasi.

Mengukur kinerja suatu organisasi pemerintah akan sulit jika tujuan dan misi organisasi seringkali kabur bahkan bersifat multi dimensional. Pemerintah Pusat selaku organisasi yang melakukan penyelenggaraan kegiatan pembangunan yang begitu luas dan sangat kompleks tidaklah mungkin bisa melaksanakan tugasnya secara baik jika paradigma

sentralistik masih ada, sejalan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* maka paradigma berpikir pun berubah dari '*sentralistik*' menuju paradigma '*desentralisasi*'.

Hal tersebut ditandai dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu pelimpahan kewenangan pemerintah pusat ke pemerintah daerah sesuai dengan: Pasal 1 ayat 2 berbunyi; Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dan selanjutnya pada ayat 7 berbunyi; Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Terbitnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah, pada pasal 17 ayat (1); Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Dan selanjutnya pada ayat (2); Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pembentukan organisasi perangkat daerah ditetapkan melalui peraturan daerah dimana mengatur mengenai susunan, kedudukan, tugas pokok dan fungsi dan tata kerja organisasi perangkat daerah kabupaten sigi. Dalam Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan di kabupaten sigi, sesuai pasal 2 ayat 1 yang berbunyi ; pembentukan organisasi dan tata kerja 15

(lima belas) kecamatan, salah satunya adalah kecamatan nokilalaki.

Kecamatan nokilalaki adalah organisasi perangkat daerah yang berada dalam wilayah pemerintah Kabupaten Sigi, kecamatan ini memiliki karakteristik sebagai daerah pegunungan dengan penyebaran penduduk yang keseluruhan bermukim di sekitar lereng gunung nokilalaki (gunung tertinggi disulawesi tengah). Kecamatan Nokilalaki terdiri dari 5 (lima) desa yaitu; Desa Kamarora A, Kamarora B, Sopu, Kadidia dan Bulili. Dimana Ibukota Kecamatannya adalah Desa Kamarora A.

Kinerja merupakan terjemahan dari *Performance* yang sering diartikan para cendekiawan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Sementara dalam kamus *Illustrated Oxford Dictionari (dalam Yeremias T. Keban,2008:2009)* istilah ini menunjukkan "the execution or fulfillment of duty" (pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas), atau person's achievement under test condition etc. (pencapaian dari hasil seorang ketika diuji).

Kinerja menurut Admosudirjo (1997:11) mengatakan bahwa tingkat kinerja juga dapat diartikan sebagai prestasi kerja, prestasi penyelenggara sesuatu (performance, how well you do a piece of work or activity) namun Faustino memberi batasan mengenai performa kinerja adalah suatu cara untuk mengukur kontribusi –kontribusi dari individu – individu anggota organisasi kepada organisasinya.

Suyudi Prawirosentono (1999: 2) mendefinisikan kinerja sebagai performance, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing - masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan

secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Sementara Bernardin dan Russel sebagaimana yang dikutip oleh Jones (1991:17) lebih rinci memberi batasan mengenai kinerja yakni dampak yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau selama kegiatan satu periode waktu tertentu. Pengertian kinerja organisasi adalah tingkat yang menunjukkan beberapa jauh pelaksanaan tugas yang dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai.

Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian dalam Hessel Nogi (2005: 175) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Senada dengan pendapat Bastian dalam Hessel Nogi tersebut, Encyclopedia of Public Administration and Public Policy Tahun 2003 dalam Yeremias T. Keban (2004:193), juga menyebutkan kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Agus Dwiyanto (2006) menjelaskan ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. **Produktivitas.** Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.

2. **Kualitas Layanan.** Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.
3. **Responsivitas.** kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. **Responsibilitas.** menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. **Akuntabilitas.** menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsi adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

METODE

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Menurut Satori, D. dan Komariah (2011:22-25), bahwa penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan tindakan. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan

yang diperoleh dan situasi yang alamiah. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak hanya sebagai upaya mendeskripsikan data tetapi deskripsi tersebut merupakan hasil dan pengumpulan data yang sah yaitu melalui wawancara mendalam, observasi partisipasi, studi dokumen, dan dengan melakukan triangulasi.

Menurut Nasir (2005:54), metode tipe deskriptif adalah merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu system pemikiran atau suatu peristiwa. Sedangkan metode verifikatif menurut Hasan (2008:11) adalah menguji kebenaran suatu (pengetahuan) dalam bidang yang telah ada dan digunakan untuk menguji. Oleh karena dalam penelitian ini berusaha untuk mengetahui pengaruh antar variabel, dalam hal ini bisa dikatakan pengaruh dari kinerja pegawai kantor Camat Nokilalaki Kabupaten Sigi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan diharapkan dapat memperoleh gambaran mengenai fakta-fakta hubungan antara masyarakat dengan pemerintah desa.

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses atau hubungan, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerical, menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasi subjek penelitian, menjelaskan seperangkat tahapan atau proses serta untuk menyimpan informasi yang bersifat kontradiktif mengenai subjek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Produktivitas

Hasil wawancara diatas telah menunjukkan bahwa memang faktor ketidak produktivitas pelayanan pemerintah Kecamatan Nokilalaki ini disebabkan karena masih rendahnya kualitas sumber daya

manusia serta masih kurangnya personil di Kantor Camat Nokilalaki sehingga kadang di kala masyarakat melakukan pengurusan administrasi, pelayanan dari pegawai/aparat dikantor Camat Nokilalaki yang masih sangat lamban. Hal ini berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia, kedisiplinan dan terbatasnya jumlah pegawai yang melakukan pelayanan. Padahal kualitas sumberdaya dan kedisiplinan adalah salah satu indikator untuk mengukur kinerja pegawai Kantor Camat Nokilalaki.

B. Kualitas Layanan

Dengan demikian, kepuasan publik dengan layanan birokrasi pemerintah Kecamatan mendapat menjadi indikator dalam mengukur kinerja pegawai atau aparat pemerintah kecamatan nokilalaki dalam hal ini sebagai pelayanan publik. Sebab pelayanan yang berbelit-belit dan sangat sulit, ini bisa menjadi salah satu ukuran kinerja organisasi publik dalam pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan akan terlihat mudah, murah dan baik. Hal ini dikarenakan kualitas layanannya yang memuaskan bagi para publik. Maka kualitas pelayanan ini menjadi hal yang sangat penting dalam birokrasi pemerintahan.

C. Responsivitas

Hasil wawancara diatas membuktikan bahwa responsivitas pelayanan di birokrasi pemerintahan Kecamatan Nokilalaki ini dianggap belum memenuhi syarat sebab birokrasi pemerintahan tidak mempunyai kemampuan memberi respon cepat dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. padahal responsivitas yang baik ini dapat dijadikan salah satu indikator untuk mengukur sejauh mana kinerja birokrasi pemerintah Nokilalaki. Oleh karena itu, responsivitas ini menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah birokrasi pemerintahan dan menjadi wajib dilakukan oleh setiap organisasi birokrasi pemerintahan hal ini

demi terciptanya keselarasan di birokrasi itu sendiri.

D. Akuntabilitas

Dengan demikian hasil wawancara di atas menunjukkan bahwasannya akuntabilitas dalam sebuah organisasi memang menjadi hal yang sangat penting sebab akuntabilitas ini juga termaksud dengan tanggung jawab pimpinan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, pegawai atau aparat pemerintah Kecamatan Nokilalaki diharapkan mampu menjalankan tugas yang sudah menjadi tanggung jawabnya. Sebab akuntabilitas yang tinggi ini dapat dijadikan sebuah alat untuk mengukur kinerja birokrasi pemerintahan dalam hal ini pelayanan terhadap masyarakat. Namun kejadian berbanding terbalik di Kecamatan Nokilalaki justru unsur pimpinan tidak memberikan contoh yang baik terhadap bawahan seperti masih biasanya unsur pimpinan dalam kantor camat lambat masuk kantor. Sampai saat ini capaian pelayanan aparat pemerintah Kecamatan Nokilalaki kinerjanya belum dapat dikatakan sudah baik, karena masih banyak kelemahan dan kekurangan yang harus diupayakan.

E. Responsibilitas

hasil wawancara di atas ini dapat menjadi bukti bahwa responsibilitas ini tidak berjalan dengan baik akibat dari adanya program prioritas sehingga lainnya mengalami hambatan hingga pada akhirnya apa yang menjadi harapan ini tidak terselesaikan secara utuh. Oleh karena itu untuk mencapai responsibilitas yang tinggi ini diperlukan pekerjaan baik dan teratur sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan tepat dalam sebuah birokrasi pemerintahan. Keamanan dalam pelayanan adalah suatu hal yang penting untuk diterapkan karena keamanan ini sendiri mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi publik.

Sehingga publik tidak merasa ragu atau takut akan terjadi sesuatu yang diluar dan kemungkinan. Dengan adanya keamanan atau kepastian hukum hal ini dapat dijadikan sebagai suatu pegangan ketika terjadi sesuatu diluar kemungkinan. Terkait masalah pelayanan yang diberikan oleh pihak yang bersangkutan yaitu pemerintah Kecamatan Nokilalaki.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Penelitian ini juga mengungkap bahwa pelayanan masyarakat yang belum maksimal hal ini erat kaitannya dengan tanggung jawab dan akuntabilitas kepemimpinan serta kualitas pegawai kecamatan yang meliputi kemampuan responsivitas dalam memberi pelayanan.

Sementara produktifitas dan responsibilitas masih relatif rendah dan ini erat kaitannya dengan kualitas sumber daya manusia (Skill), kurangnya personil, dan pengalaman yang minim dari pegawai pemerintah kecamatan itu sendiri. Belum optimalnya pelayanan terhadap masyarakat ini mencerminkan buruknya kinerja pegawai kecamatan nokilalaki.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka yang menjadi saran kami dalam penyusunan tesis ini adalah sebagai berikut:

- a. Seharusnya jabatan yang lowong di kantor camat nokilalaki harus segera diisi dan diutamakan pegawai yang berdomisili di kecamatan nokilalaki ataupun dari daerah terdekat, guna efektifitas pelayanan.
- b. Sebaiknya pegawai atau aparat pemerintah kecamatan menciptakan pelayanan yang sederhana, mudah, berkualitas, tidak berbelit-belit serta mempunyai dasar hukum yang kuat, sehingga masyarakat yang kerap

berhubungan tidak merasa dipersulit dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

- c. Perlunya adanya upaya unsur pimpinan di kantor camat nokilalaki berinisiatif untuk menyediakan fasilitas penunjang, guna pelayanan yang optimal.
- d. Agar efektif dan efisiennya sebuah pelayanan pemerintah, maka unsur pimpinan yang tegas serta punya tanggung jawab sangat diharapkan dalam sebuah organisasi.
- e. Dan sesuai dengan tagline pemerintahan sekarang ini yaitu “Revolusi Mental”, maka revitalisasi moral harus dimulai dari sisi individual seorang pegawai atau aparat pemerintah itu sendiri, sehingga akan menumbuhkan kembali public trust yang telah rapuh terhadap kinerja instansi pemerintah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati penulis menghaturkan ucapan terima kasih beserta penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak DR. Nawawi Natsir, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak DR. Nurhannis, M.Si selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan kepada penulis sejak penyusunan proposal hingga pada penyelesaian artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Apriyanto. 2013. Kinerja Bidang Transportasi Laut Pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Tesis* tidak diterbitkan. Palu: Pascasarjana Universitas Tadulako.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sigi, 2016. *Kecamatan Nokilalaki Dalam Angka 2015*. Sigi.
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 1999. “*Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*”. Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Gibson, James L, Ivancevich, John M, Donnely, James H, Jr, Adiarni, Nunuk (Penterjemah). 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Bina Aksara, Jakarta
- Idrus. 2014. Kinerja Panitia Pengawas Pemilihan Umum Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum Anggota Legislatif di Kabupaten Parigi Moutong Tahun 2014. *Tesis* tidak diterbitkan. Palu : Pascasarjana Universitas Tadulako.
- Indrawijaya, I. Adam. 1989. *Perilaku Organisasi*. Sinar Baru, Bandung.
- Kantor Camat Nokilalaki, 2014. *Laporan Keuangan, Barang dan Aset Kantor Camat Nokilalaki Tahun 2014*.
- Kantor Camat Nokilalaki, 2015. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kantor Camat Nokilalaki Tahun 2015*.
- Kantor Camat Nokilalaki, 2016. *Data Kepegawaian dan Absensi Kantor Camat Nokilalaki 2015*.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Press, Jakarta
- Moleong, Lexy J. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nurtin. 2014. Kinerja Pegawai dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (E-KTP) Dikantor
Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi.
Tesis tidak diterbitkan.
Palu: Pascasarjana Universitas
Tadulako.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011
Tentang *Penilaian Prestasi Kerja
Pegawai Negeri Sipil*.

Robbins, P Stephen, Handyana Pujaatmaka
(Penterjemah). 2001. *Perilaku
Organisasi, Konsep, Kontroversi,
Aplikasi*. Prenhallindo, Jakarta

Siagian, Sondang P. 1998. *Organisasi,
Kepemimpinan dan Perilaku
Administrasi*". Haji Masagung,
Jakarta

Tjokrowinoto, Moelyarto. 2001. *Birokrasi
Dalam Polemik*. Pustaka Belajar,
Jakarta

Yeremias T. Keban, 2008. *Enam Dimensi
Strategis Administrasi Publik*.
Konsep Teori Dan Isu. Gaya Media,
Jakarta.