

Kajian Pelayanan Publik di Kantor Camat Airmadidi
Kabupaten Minahasa Utara

Rano Sweedly Edward Suatan
John Hein Goni

Abstract: *The purpose of this study to assess the extent to which the Head Office Airmadidi service in North Minahasa regency. Based on these problems then the purpose of this study is to assess the public service to the community members at Head Office Airmadidi North Minahasa regency with emphasis on the factors of employee motivation, employee labor discipline and employee participation in training.*

Research methodology was qualitative research methodology to establish whether the status of employee informants structural and staff employees, religious leaders, students and community. In data collection is done using the primary data that more priority to interview people in depth interviews and the results are presented in the summary of the interview guide.

The results showed that the public service performed by the apparatus is effective Airmadidi Head Office so that the community as the applicant's experience in service. Within a few things to note there is a commitment among employees and a strong determination to achieve and improve service quality. However not all services can be achieved because there are constraints and obstacles faced by employees in the Office of Head Airmadidi. However, the existence of favorable conditions of work environment can be minimized, then the constraints and obstacles that dihadinya it.

From this study it can be concluded that the public service in the Office of Head Airmadidi has gone well according to the List of Assessment Implementation of Civil Works (DP3) is one of the points include job performance and employee responsibilities are the overall value of all employees and each employee is well worth have a workbook to see the results of the performance achievements of what he was doing. Advice authors to further improve public services effectively and efficiently Airmadidi District Government should create and enforce Standard Operating Services to further improve the quality of public services better.

Keywords: *Public Services, Standard Operating Services.*

Pelayanan publik di negara kita, sampai saat ini belum memberikan kepuasan kepada semua pihak yang berhubungan dengan instansi yang melakukan fungsi pelayanan. Seringkali bila anggota masyarakat karena sesuatu kebutuhan misalnya instansi pemerintah, tetapi apa yang terjadi atau pegawai yang dicari atau yang diperlukan tidak berada di tempatnya. Kalaupun ada maka yang diterima

*Rano Sweedly Edward Suatan adalah Lulusan Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat
John Hein Goni adalah dosen Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat*

oleh anggota masyarakat ialah supaya kembali lagi besok atau beberapa hari kemudian kendati urusanya tidak membutuhkan waktu lama penyelesaiannya.

Lambatnya penyelesaian sesuatu urusan mungkin disebabkan oleh faktor tidak memadainya penghasilan yang diterima oleh pegawai negeri sipil, sementara pengeluaranya cukup besar. Faktor kesejahteraan pegawai negeri sipil, memang perlu mendapat perhatian. Kenaikan gaji yang lebih memadai, menjadi harapan pegawai negeri sipil karena selama kesejahteraannya masih merupakan masalah dan tidak ditanggulangi oleh pemerintah maka hal tersebut diatas diperkirakan akan terus terjadi sehingga anggota masyarakatnya yang berurusan dengan instansi pemerintah akan selalu dirugikan.

Tetapi di pihak lain bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warganegara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Negara harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dikemukakan dalam pertimbangan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa mengingat negara/pemerintah berkemauan agar masyarakat mendapat pelayanan publik maka sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang member pengaturan yang jelas dalam pencapaian tujuan (Malayu, 2000).

Masyarakat seringkali dihadapkan dengan ketidakjelasan dalam pelayanan publik sehingga berakibat masyarakat merasa tidak puas terhadap perilaku para pelayan publik. Sianipar (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang. Memang tidak semua pegawai negeri sipil yang berperlaku kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuatu urusan yang dapat segera diselesaikan, tetapi ditunda pelaksanaanya sampai beberapa hari kemudian.

Itulah sebabnya pemerintah telah berupaya menetapkan Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 yang dapat merupakan norma hukum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang banyak berhubungan dengan kegiatan pelayanan publik. Meskipun begitu keadaan yang belum memuaskan masih saja dialami oleh masyarakat.

Di dalam pengamatan peneliti keadaan pelayanan publik di Kecamatan Airmadidi, memang belum juga begitu memuaskan karena masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat yang berurusan di Kantor Kecamatan Airmadidi. Selain mengkaji bagaimana pelayanan publik, juga dikaji faktor penunjang bagi pegawai negeri sipil dalam melakukan pelayanan ialah faktor motivasi kerja, disiplin kerja dan pendidikan/pelatihan (Siagian, 2004)

Faktor motivasi kerja sangat besar pengaruhnya bagi setiap pegawai negeri sipil dalam melakukan tugas pekerjaanya (Malayu, 2000). Pelayanan kepada masyarakat akan baik atau memuaskan, apabila motivasi kerja pegawai dilaksanakan berdasarkan rasa tanggung jawab yang besar, demikian pula seseorang pegawai negeri sipil akan dapat memberikan pelayanan yang baik apabila ia hadir di kantornya tepat waktu (pukul 08.00 pagi). Kalau ia baru ada di

kantornya pukul 10.00, sementara anggota masyarakat yang memerlukannya sudah ada pukul 08.00 maka kondisi ini tentu akan mengecewakan anggota masyarakat.

Widodo (2001) mengemukakan bahwa faktor disiplin merupakan penunjang dalam pelayanan publik. Mengingat disiplin merupakan ketaatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan maka kehadiran pegawai di tempat kerja tepat waktu sangat menunjang aparatur dalam pelayanan publik yang baik.

Faktor pendidikan dan pelatihan menurut Hasibuan (2000) ialah sudah tentu dapat mengarahkan para pegawai bagaimana melaksanakan tugas dan pekerjaanya, dan telah dimulai ketika calon pegawai yang bersangkutan mengikuti pendidikan dan pelatihan pra jabatan. Kalau faktor pelayanan kepada masyarakat tidak mendapat perhatian maka akibatnya akan tampak ketika pegawai negeri sipil melaksanakan tugas pekerjaanya. Keadaan inilah yang membuat peneliti tertarik untuk menelitiinya.

METODE PENELITIAN

Didalam penelitian digunakan metodologi penelitian kualitatif karena indikasi penelitian kualitatif ialah tidak banyak menggunakan informan sebagai sumber informasi dan dalam mengumpulkan data primer lebih mengutamakan cara wawancara masyarakat mendalam berdasarkan pedoman wawancara (Moleong, 2009). Fokus penelitian ialah menyangkut pelayanan publik.

Mengingat penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara, menjadi informan penelitian ialah para pegawai non struktural dan yang memegang jabatan struktural, tokoh agama, mahasiswa serta masyarakat. Penetapan informan penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling purposive*, oleh karena penetapan informan didasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2008).

Data yang dikumpulkan dari suatu penelitian kualitatif ialah yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar (Sugiyono, 2008). Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara mendalam (*indepth interview*) kepada setiap informan berdasarkan pedoman wawancara. Hasil pengumpulan data direduksi kemudian dirangkum sehingga ditemukan tema-tema yang dianggap relevan dengan masalah dan tujuan penelitian. Agar dapat mendapatkan gambaran keseluruhan dari penelitian maka model analisis ini disusun secara sistematis, diverifikasi, dan dilakukan pengambilan kesimpulan (Sugiyono, 2008). Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif menggunakan model analisis interaktif yang hasil datanya disajikan dalam bentuk narasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Peningkatan Pelayanan Publik

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik. Aparat disini telah menunjukkan kemampuan kerja yang maksimal walaupun disadari kekurangan staf pelaksana bukan menjadi kekurangan namun memotivasi untuk bekerja lebih giat lagi dan efisien. Seiring dengan hasil yang dicapai oleh aparat dalam pencapaian tugas pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan pelayanan publik paling tidak harus mencakup 4 langkah kegiatan yaitu: "pelayanan, menetapkan jenis pelayanan, menghayati pelanggan

dan merangsang proses pelayanan". Pembaharuan tatanan organisasi memang sangat dibutuhkan untuk mendukung pelayanan prima. Kebutuhan ini dipicu oleh hal-hal yang bersifat prinsipil dalam desain pelayanan prima, yaitu koordinasi yang ketat antar bagian-bagian organisasi dalam mendukung pelaksanaannya.

Pelayanan yang baik ditunjang pula oleh buku kerja pegawai yang selalu dibuat untuk dapat menilai capaian kinerja yang dilakukan selama hari itu dan DP3 dari pimpinan yang menjadi acuan bagi setiap pegawai untuk dapat dinilai dari segi kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerja sama,tanggung jawab dan disiplin menjalankan tugas sebagai aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Airmadidi berdasarkan hasil penelitian ternyata sudah baik karena dipihak masyarakat ada kepuasan ketika pengurusan di Kantor Camat Airmadidi. Masyarakat, khususnya yang mengajukan permohonan pelayanan menyatakan selama dalam proses pengurusan sampai dengan selesaiya surat permohonan merasakan kelancaran dan kepuasan dalam pelayanan.

2. Dukungan Motivasi, Disiplin dan Diklat

Pelayanan yang baik dan efisien tidak akan maksimal bila tidak didukung oleh motivasi kerja, disiplin kerja dan pendidikan dan pelatihan dalam suatu organisasi. Adanya motivasi yang dimiliki para pegawai yang demikian menunjang dalam pekerjaan. Demikian juga sikap dan perilaku pegawai oleh pimpinan sudah baik dan kondisi lingkungan kerja dinilai sangat kondusif atau sangat menunjang sikap dan perilaku pegawai.

Disiplin kerja merupakan faktor penunjang tercapainya efektifitas pelayanan publik yang prima. Disiplin merupakan suatu sikap yang mencerminkan ketaatan dan ketaatan terhadap suatu (Moenir, 2003). Disiplin dapat diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari suatu organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis (Nitishemito, 2002).

Pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi serta untuk menjembatani kesenjangan antara pengetahuan, ketrampilan serta sikap pegawai yang ada dan diharapkan baik pula pada masa sekarang maupun pada masa yang akan datang disesuaikan dengan kebutuhan individu maupun organisasi. Menurut Handoko (1995) terdapat 2 (dua) tujuan utama dari program pelatihan, yaitu : "Pertama, latihan dan pengembangan dilakukan untuk menutup 'gap' antara kecakapan atau kemampuan pegawai dengan permintaan jabatan. Kedua, program-program tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja pegawai dalam mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan".

Dari hasil penelitian dengan para informan ternyata pelayanan yang diberikan sudah baik karena dipihak masyarakat ada rasa kepuasan dalam segi pelayanan. Masyarakat, khususnya yang berurusan di kantor Camat Airmadidi merasa dalam proses pengurusan sampai dengan selesai merasakan kelancaran dalam pengurusan.

Masyarakat melihat bahwa pegawai Kantor Camat Airmadidi sudah bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang maksimal, namun sebenarnya ada kendala yang dihadapi yaitu faktor staf pelaksana yang dirasa masih kurang

demi menunjang para pejabat struktural. Namun kondisi demikian bukan halangan untuk peningkatan pelayanan yang efisien.

3. Kendala mewujudkan pelayanan publik

Meskipun para pegawai mempunyai komitmen atau tekad yang kuat untuk mewujudkan pelayanan yang prima, tetapi dari hasil wawancara dengan para informan ternyata ada beberapa hambatan/keterbatasan sehingga belum sepenuhnya melaksanakan pelayanan publik yang prima. Hambatan tersebut berasal dari lingkungan kerja maupun yang terutama disini hambatan dari luar yaitu dari lingkungan keluarga.

Hambatan yang berasal dari lingkungan kerja yaitu, kurangnya staf pelaksana sehingga pekerjaan dilakukan langsung oleh pejabat struktural. Ini menjadi masalah apabila suatu pekerjaan cukup banyak dan bila pegawai/pejabat tersebut tidak berada di tempat/ada sesuatu hal sehingga ia tidak masuk kantor maka ini akan menghambat pelayanan kepada masyarakat dan akibatnya pelayanan tidak maksimal. Sedangkan hambatan dari luar disini yang paling dominan adalah keluarga, dimana fokus utama dari disiplin terbenturkan dengan alasan keluarga yang dirasa sangat penting sehingga motivasi dan disiplin akhirnya tidak seperti yang diharapkan.

Pendidikan dan pelatihan diperlukan untuk melengkapi kemampuan kerja pegawai yang bersangkutan. Seorang pejabat yang memegang jabatan struktural meskipun berpendidikan sarjana atau magister perlu dilengkapi dengan pendidikan dan pelatihan sebab jika tidak maka pegawai tersebut akan menghadapi kendala melaksanakan tugasnya.

Organisasi publik seperti pemerintah kecamatan airmadidi sudah tentu mempunyai sistem yang teratur untuk melaksanakan tugas pekerjaan apa lagi bila menghadapi tugas-tugas yang datang setiap saat. Jadi secara internal pegawai sudah dihadapkan dengan kendala-kendala tersebut dan kalau tidak dicari solusinya maka akan mempengaruhi upaya untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan publik .

Hal-hal yang dikemukakan diatas dapat menjadi kendala untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan publik. Sebab dengan adanya faktor eksternal dan internal tersebut yang biasa dialami oleh setiap pegawai maka untuk memaksimalkan pelayanan publik bukanlah pekerjaan yang mudah. Namun demikian karena adanya kerja sama, saling membantu dan saling menghargai antara pegawai yang satu dengan yang lainnya maka pelayanan publik dapat diwujudkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pelayanan publik di Kantor Camat Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara telah berjalan dengan baik. Ini sesuai dengan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (DP3) yang salah satu poin memuat prestasi kerja serta tanggung jawab pegawai yang keseluruhan nilai dari seluruh pegawai bernilai baik dan tiap pegawai memiliki buku kerja untuk dilihat hasil capaian kinerja dari apa yang ia kerjakan. Berdasarkan berdasarkan penilaian tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Kecamatan Airmadidi sudah berjalan baik.

2. Motivasi pegawai sudah berjalan dengan baik. Ini didukung oleh kondisi lingkungan sosial yang mengarahkan aparatur kearah pencapaian tujuan melalui pelayanan publik yang baik sehingga masyarakat merasa puas dalam mengajukan permohonan di Kantor Camat Airmadidi.
3. Sebagian besar pegawai telah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi. Hal ini dapat diamati dari faktor ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan ketaatan terhadap peraturan yang berlaku dalam organisasi. Ini artinya sebagian besar aparatur mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan tunduk pada peraturan yang diberlakukan dalam organisasi.
4. Belum semua pegawai yang memegang jabatan struktural di Kantor Camat Airmadidi mengikuti diklat penjenjangan. Diklat kepemimpinan pegawai merupakan suatu persyaratan pekerjaan untuk memperbaiki ketrampilan, keahlian dan pengetahuan berdasarkan aktivitas kerja.

B. Saran

1. Untuk lebih meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien sebaiknya Pemerintah Kecamatan Airmadidi membuat Standar Operasional Pelayanan (SOP) untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Motivasi dari aparatur sangat menentukan dalam ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang prima maka pendekatan pribadi oleh pimpinan perlu dilakukan secara bijak agar motivasi pegawai dapat lebih ditingkatkan lagi.
3. Kedepan agar disiplin lebih ditingkatkan lagi maka pimpinan harus menerapkan sanksi yang tegas bagi semua pegawai yang indisipliner sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan memberikan Reward bagi pegawai.
4. Kedepan agar dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi, sebaiknya pejabat struktural yang belum mengikuti diklat penjenjangan supaya dapat diikutsertakan dalam diklat yang dimaksud agar penguasaan tugas, pokok dan fungsinya sebagai seorang aparatur yang memegang jabatan struktural dapat dikuasainya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. A. 1995. *Manajemen*, Edisi 2 BPE Yogyakarta.
- Hasibuan, D. S. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Moenir, H. A. S. 2003. *Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Pustaka : Jakarta.
- Moleong, L. J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya : Jakarta.
- Malayu. 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Nitisemito, A. 2002. *Manajemen Personalia*. Ghilia Indonesia: Jakarta.
- Siagian, S. P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sianipar, J. P. G. 2008. *Pelayanan Prima*. LAN-RI : Jakarta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*
- Widodo, D. S. 2001. *Administrasi Personalia dan Ketenagakerjaan*. BPA UGM : Yogyakarta.