

## **KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PEMBERIAN REKOMENDASI PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI KANTOR CAMAT TANAH PUTIH KABUPATEN ROKAN HILIR**

**Welasari**

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

### **ABSTRACT**

*The research brings out the issues about the subdistrict government operation in order to give recommendation of family card arrangement in subdistrict office of Tanah Putih Rokan Hilir district is expected capable to give the more easy and efficient service to society. There are some issues, such as: the lack of office facilities, human resource and employees' working culture. The purpose of this research is to describe the government operation and some factors which give influence to the operational itself including the leader commitment, the employees motivation, and society support. The information sources of the research are from subdistrict of Tanah Putih, subdistrict secretary, government section, public service section and society in recommending family card arrangement. The techniques of collecting data were doing by natural setting of primer and secondary data sources in interviewing, observing, and documentating ways. The techniques of data analisis in the research held by using interactive model. Which is analyzing data at the same moment while data collecting in progress and after that there are few steps: 1. Data collection. Collecting data from interview and observation materials. 2. Data reduction: gaining data from the field research and note them as a detailed summary-only consist of basic research issues because it will give a clear illustration of main research. 3. Data display displaying data in table, graphic, and chart forms. The data presentation in this research was using narrative text. 4. Verifying checking all data and make the summary. It must be supported by valid and consistent data so that it will be a summary with credibility.*

*Key Words : Performance, Government, District.*

### **ABSTRAK**

Dalam penelitian ini mengangkat masalah kinerja pemerintah kecamatan dalam Pemberian Rekomendasi Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat. berbagai permasalahan yang ada, diantaranya fasilitas dan sarana kantor yang terbatas, rendahnya sumber daya manusia dan budaya kerja pegawai yang dianggap masih rendah. Adapun tujuan penelitian ini mendiskripsikan kinerja pemerintah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemerintah kecamatan meliputi komitmen pemimpin, motivasi pegawai dan dukungan masyarakat. Informan penelitian ini adalah Camat Tanah Putih, sekretaris camat, seksi pemerintahan, seksi pelayanan umum, dan informan masyarakat dalam pengurusan rekomendasi pengurusan kartu keluarga. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan setting alamiah pada sumber data primer dan sumber data sekunder dengan cara wawancara dan observasi serta dokumentasi. Teknik Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model interactive yaitu analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dilakukan langkah-langkah berikut: 1. *Data collection* (pengumpulan data) data dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data baik melalui wawancara, observasi. 2. *Data reduction* (reduksi data): data yang diperoleh lapangan cukup banyak, untuk itu perlu dicatat dengan rinci dan teliti kemudian data dirangkum, dipilih hal yang pokok, fokus pada permasalahan penelitian. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas pada pokok penelitian. 3. *Data display* (penyajian data): Setelah data direduksi maka dilanjutkan dengan mendisplay data baik dalam bentuk tabel, grafik, chart dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. 4. *Verifying* (verifikasi): yaitu pemeriksaan atas data dan ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang diambil harus didukung oleh data-data yang valid dan konsisten, sehingga yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel..

Kata Kunci : Kinerja, Pemerintah, Kecamatan.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Semenjak dikeluarkannya kebijakan pemerintah untuk memberikan otonomi seluas-luasnya pada daerah mulai sejak diberlakukannya UU Nomor 22 Tahun 1999 lalu sampai dikeluarkannya UU No. 32 tahun 2004 sebagai pengganti UU No. 22 tahun 1999 terlihat keinginan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan pada masyarakat.

Dalam pasal 126 UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ayat 1 dan 2 dikatakan : Pasal (1) Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/Kabupaten dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Pasal (2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh perlimpahan sebagian wewenang bupati atau wali Kabupaten untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Dalam rangka menindaklanjuti pasal 126 UU Nomor 32 Tahun 2004, maka pemerintah telah mengeluarkan PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan. Kedudukan Camat sebagai perangkat daerah, yakni membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pembinaan kehidupan, kesejahteraan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Dan di jelaskan tugas pemerintah kecamatan yakni menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan sebagai berikut :

1. Pelaksana sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati;
2. Penyelenggara pelayanan publik;
3. Pembina dalam penyelenggaraan kegiatan pembangunan;
4. Pembina kehidupan kesejahteraan masyarakat;
5. Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan tersebut maka Kabupaten Rokan Hilir mengeluarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan kabupaten Rokan Hilir.

Merupakan kabupaten pemekaran dari kabupaten Bengkalis, dengan tujuan untuk menegakkan keadaulatan rakyat dalam rangka memajukan kesejahteraan masyarakat.

Dan ditindak lanjuti dengan Perda kabupaten Rokan Hilir No 14 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Tanah adalah sebagai berikut:

1. Camat
2. Sekertaris camat
3. Seksi Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban
4. Seksi Pembangunan
5. Seksi pemberdayaan kesejahteraan masyarakat
6. Seksi pelayanan umum

Peraturan Bupati No 29 Tahun 2009 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan pemerintah kabupaten Rokan Hilir. Mendekatkan pelayanan kepada publik lokal dan untuk merespon dan menstrukturisasi jajaran pemerintah daerah dalam rangka mempercepat proses pembangunan sehingga dalam waktu yang Kurang singkat dapat sejajar dengan Kabupaten lainnya sehingga secara langsung akan mengangkat harkat dan martabat hidup masyarakat yang ada di Kabupaten Rokan Hilir pada khususnya dan Riau pada umumnya.

Sebagai daerah pemekaran baru percepatan pembangunan daerah hanya dapat dicapai apabila roda pemerintahan dapat berputar dengan baik sehingga tujuan pembangunan daerah dapat tercapai secara maksimal tentunya dengan mengandalkan potensi sumber daya manusia sebagai penggerak utama roda pemerintahan tersebut. Sumber daya manusia dalam kerangka otonomi daerah dipandang sebagai salah satu elemen yang sangat penting, karena sumber daya manusia sangat memiliki peran sebagai administrator dalam pengelolaan proses pemerintahan tersebut, tentunya dengan kompetensi dan kapabilitas moral yang baik akan dapat menunjang cepat atau lambatnya pergerakan roda pemerintahan dan pembangunan daerah.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi

kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hal ini dapat dilihat dari kinerja pemerintah kecamatan dalam pemberian rekomendasi kartu keluarga. Kepemilikan Kartu Keluarga (KK) dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Birokrasi cenderung miskin ide-ide baru untuk menyederhanakan prosedur pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan menemukan solusi terhadap permasalahan tersebut. Sehingga warga merasa enggan untuk mengurus sendiri dan lebih memilih mempergunakan jasa orang lain yang memiliki akses kedekatan dengan birokrasi. Fungsinya sebagai kantor Kecamatan yang berkewajiban melayani segenap masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan harus mengutamakan pelayanan dengan baik.

Oleh karenanya kewajiban setiap keluarga untuk mengurus pengurusan Kartu Keluarga yang dalam Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tanah Putih sebagai lembaga yang menangani pemberian rekomendasi Kartu Keluarga di wilayah tersebut. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis di lapangan, pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Tanah Putih berjalan kurang optimal, dapat dilihat dari beberapa permasalahan, di antaranya yaitu di antaranya yaitu oleh karena baru hasil pemekaran wilayah, banyaknya masyarakat yang kesulitan dalam hal pengurusan rekomendasi administrasi kependudukan seperti Kartu keluarga baik dari segi prosedur maupun standar pelayanan karena kurangnya sosialisasi pemerintah kecamatan tanah putih. Terkadang dalam prosedur pengurusan kk mengalami kendala diantaranya jarak lokasi antara

kepenghuluan dengan kecamatan lalu dari kecamatan ke dinas pendudukan dan catatan sipil yang berada di Bagansiapiapi Jarak antara kepenghuluan ke kantor kecamatan dan ke dinas kependudukan dan catatan sipil serta ke provinsi Rokan Hilir adalah:

- a) Kepenghuluan/ Kelurahan : 50 km/ 2 Jam
- b) IbuKabupaten Kabupaten : 73,75km/ 2 Jam
- c) Ibu Kabupaten Provinsi Rokan Hilir : 210 km/ 4 s.d 5 Jam

Sehingga dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) selesai dengan waktu yang relatif lama, yang seharusnya paling lama selesai 14 hari kerja tetapi bisa sampai berbulan-bulan hal ini disebabkan luas Kecamatan Tanah Putih sebesar 1915,23 km<sup>2</sup> dan terdiri dari dua (2) Kelurahan dan sebelas (11) kepenghuluan luas dengan jumlah penduduk 57.871 jiwa. Dan data pegawai Kecamatan Tanah Putih berjumlah 9 orang terdiri dari camat, sekretaris camat, kasubbag keuangan, kasubbag kepegawaian, kasi pemerintahan dan trantib , kasi pembangunan, kasi pelayanan umum, kasi pemberdayaan kesejahteraan masyarakat, dan dibantu 6 orang karyawan honor sehingga berjumlah 15 orang jika dilihat dari data tersebut satu orang pegawai melayani 3.858 jiwa. Permasalahan-permasalahan inilah yang melatar belakangi penulis memilih objek penelitian di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Serta prosedur pengurusan Kartu Keluarga (KK) yang berbelit-belit yaitu harus ke RT, RW, Kelurahan atau Desa baru ke Kecamatan.

Di Kantor Kecamatan pun harus melalui beberapa bagian yaitu Seksi Pemerintahan, kemudian diketahui oleh Sekretaris Kecamatan dan terakhir ke Camat. Hal yang membuat berbelit-belit adalah pada saat pengurusan di Kantor Kecamatan, aparat pemerintah hanya acuh tak acuh apabila masyarakat yang mengurus KK hanyalah dari orang biasa. Mereka mau melayani hanya karena tugas dari pimpinan instansi atau karena sebagai pegawai pemerintah, bukan karena tuntutan profesionalisme kerja. Ini yang membuat keberpihakannya kepada masyarakat menjadi sangat rendah. Pemberian rekomendasi kartu keluarga

merupakan bagian dari Pelayan publik (pegawai kantor Camat bagian pelayanan umum) akan bersikap ramah kepada masyarakat pengguna layanan kalau ada “sesuatu” yang memberikan keuntungan atau melatar belakangnya, seperti hubungan pertemanan, status sosial ekonomi warga dan lain-lain. Bagi masyarakat pengguna layanan yang kebetulan mempunyai kenalan, sebagai kerabat, saudara, orang kaya yang dapat memberikan “ucapan terima kasih”, serta mereka yang mempunyai status sosial terpendang di masyarakat, biasanya akan memperoleh “perlakuan khusus” dari para pelayan publik. Dari hasil wawancara yang dilakukan disamping pengurusan rekomendasi sekaligus pengurusan kartu keluarga sampai selesai bisa dibantu oleh pegawai kecamatan apabila masyarakat penerima layanan tidak mempunyai waktu dalam pengurusan kartu keluarga yang mengharuskan dilanjutkan dengan membawa surat rekomendasi kecamatan ke dinas pendudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) dengan biaya Rp 50.000 itu pun jika syarat-syarat dari RT, RW dan kepenghuluan telah siap.

Memang mengenai waktu penyelesaian Kartu Keluarga (KK) tidak secara jelas diatur dalam peraturan perundangan namun menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, bahwa waktu penyelesaian Kartu Keluarga (KK) adalah seminggu, terhitung mulai dari RT hingga Kartu Keluarga (KK) tersebut selesai di Kecamatan. Masyarakat yang sangat membutuhkan Kartu Keluarga (KK) dalam waktu cepat guna keperluan tertentu sangat dirugikan dengan tidak terselesaikannya Kartu Keluarga (KK) tepat pada waktunya tersebut. Hal ini tentu bertolak belakang dengan asas cepat yang dimiliki oleh birokrasi pemerintahan. Salah satu penyebab Kartu Keluarga (KK) tidak selesai pada waktunya tersebut disebabkan karena kurangnya tanggung jawab yang dimiliki oleh aparatur pemerintahan di Kecamatan Tanah Putih. Selain itu, warga kurang begitu mengetahui tentang prosedur yang harus dijalani dalam pengurusan rekomendasi pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan. Tahapan-tahapan prosedural ini

kurang tersosialisasikan luas kepada masyarakat.

Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang kurang tentang pelaksanaan prosedur yang benar yang harus dijalani dalam mendapatkan layanan pemerintah, khususnya dalam pengurusan rekomendasi Kartu Keluarga. Dari segi transparansi besaran biaya pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) yang tidak jelas, sehingga biaya yang lebih besar dikeluarkan oleh masyarakat dari yang seharusnya. Hal ini dimungkinkan ada beberapa pihak yang mengambil keuntungan dari besaran biaya yang seharusnya dikeluarkan dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK).

Hal tersebut terbukti dari hasil temuan dilapangan. Pada tingkatan Kelurahan dan Kecamatan membutuhkan waktu yang relatif lama dibandingkan dengan tingkat RT dan RW. Pengurusan ditingkat RT bisa dibilang Kurang cepat demikian halnya ditingkat RW hanya membutuhkan waktu satu/ dua hari. Seandainya dimasing-masing tingkat membutuhkan waktu sampai berhari-hari berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk proses pengurusan KK saja. Waktu yang berbeda tersebut menimbulkan persepsi yang berbeda pada masyarakat.

Berikut ini persyaratan dalam pengurusan kartu keluarga

a. Syarat Pengurusan KK dan Pisah KK (Mutasi Anggota Keluarga)

1. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap
2. Kartu Keluarga Orang Tua (asal)
3. Surat Kawin/Akta Nikah
4. Surat Pengantar RT
5. Surat Pindah
6. Fotocopy Tanda Lunas PBB & SPPT Tahun Berjalan

b. Syarat Penambahan Atau Perubahan Data Anggota Keluarga

1. Formulir penambahan/perubahan yang telah diisi lengkap
2. Kartu Keluarga Asli
3. Surat Pengantar RT
4. Fotokopi ijazah untuk *penambahan gelar*
5. Fotokopi akta kelahiran/ijazah terakhir untuk perubahan tempat/tanggal lahir

6. Fotocopy Surat Keterangan Lahir dari Bidan/Rumah Sakit bagi *anggota yang* baru lahir
7. Surat Pindah bagi anggota yang akan ditambah
8. Fotocopy Tanda Lunas PBB & SPPT Tahun Berjalan

Prosedur pengurusan Rekomendasi kartu keluarga di Kecamatan Tanah Putih:

1. Warga yang ingin membuat KK datang ke Kantor Lurah/ kepenghuluan setempat, dimana calon pembuat KK bertempat tinggal;
2. Mengisi formulir pengurusan KK yang diberikan petugas dan diserahkan kembali pada petugas di Kantor Lurah berikut persyaratannya, seperti KTP, Pas Foto, Surat Keterangan RT dan RW; Formulir disetujui, ditandatangani oleh Lurah;
3. Tahap selanjutnya membawa surat pengantar dari kantor lurah/ kepenghuluan menuju kantor camat;
4. Tahap terakhir menyerahkan seluruh dokumen untuk dibuat pengantar kedinas pendudukan dan catatan sipil, atau pun dibantu oleh kantor kecamatan

Masyarakat yang akan mengurus pengurusan Kartu Keluarga akan dilayani oleh bagian Seksi Pemerintahan dan Seksi Pelayanan Umum yang dipimpin oleh

masing-masing seorang Kepala yang disebut KASI (Kepala Seksi), mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja Kecamatan urusan pelayanan umum dan urusan lainnya yang meliputi pelayanan masyarakat dalam hal pengurusan rekomendasi KK, KTP dan Akte Kelahiran.

Lamanya proses tersebut akan berdampak terhadap minat masyarakat untuk mengurus KK sesuai dengan prosedur. Masyarakat akan enggan untuk melewati tahap pertahap, sehingga mereka cenderung menggunakan jasa pihak ketiga/oknum. Masyarakat rela membayar lebih daripada harus mengikuti proses yang panjang dan memakan waktu. Hal tersebut akan merugikan masyarakat dan menguntungkan beberapa pihak. Sedangkan untuk besaran biaya pengurusan KK bervariasi, padahal berdasarkan peraturan daerah besarnya biaya pengurusan KK sudah ada standarnya.

Berdasarkan survey dilapangan pada bulan maret 2014 tentang kinerja pemerintah kecamatan dalam pemberian rekomendasi kartu keluarga menunjukkan data jumlah masyarakat yang mengurus KK setiap harinya di Kantor Camat Tanah Putih, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1 : Jumlah yang mengurus KK perbulan**

No	Jenis Pelayanan	Januari	Februari	Maret	Rata-rata Perbulan
1	Pengurusan KK	215	199	211	208 KK
2	Pengurusan Surat lainnya (KTP, Akte Kelahiran, dll)	237	225	219	227 org

Sumber data : Kantor Kecamatan Tanah Putih Bulan Januari s.d Maret 2014

Tabel diatas menunjukkan, bahwa pada tingkatan jumlah keluarga atau orang yang mengurus KK berbeda-beda. Seandainya dalam pengurusan KK dan membutuhkan waktu sampai sehari-hari berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk proses pengurusan KK. Mengenai pembiayaan ditingkat RT dan RW banyak yang gratis, namun demikian biasanya mereka diminta untuk mengisi uang kas secara sukarela. Masyarakat yang membayar lebih dari RP.10.000,- ditingkat RT biasanya mereka

meminta tolong agar RT saja yang menghendel sampai KK selesai. Apabila disetiap sektor pelayanan (RT,RW,Kelurahan dan Kecamatan) dipungut biaya seharusnya ada standart yang harus diberlakukan disetiap pengurusan KK. Standar yang diberlakukan jangan sampai memberatkan masyarakat.

Pemerintah hadir untuk melayani dan mengatur masyarakat secara adil dan merata. Tetapi apa yang ditampilkan pemerintah memiliki kecendrungan kearah sebaliknya,

bahwa pemerintah cenderung ingin dilayani. Kalau kita melihat yang terjadi sekarang ini, banyak aparatur pemerintah yang nampaknya semakin jauh dari peran utamanya sebagai pelayan masyarakat, dan lebih cenderung berperan sebagai penguasa, bahkan minta dilayani masyarakat.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas; (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status; (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada observasi yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa fenomena kinerja pemerintah kecamatan dalam pemberian rekomendasi pengurusan kartu keluarga di kantor camat Tanah Putih berujung pada ketidakpuasan masyarakat sebagai konsumen.

1. Proses pengurusan KK yang memakan waktu hal ini disebabkan dari banyaknya jalur yang harus dilalui oleh pembuat kartu keluarga yaitu mulai dari tingkat RT, RW, Kepenghuluan, kecamatan dan tahap terakhir ke dinas kependudukan dan catatan sipil yang berada di Bagan siapiapi. Kendala jarak lokasi antara kepenghuluan dengan kecamatan lalu dari kecamatan ke dinas pendudukan dan catatan sipil yang berada di Bagansiapiapi.

2. Pengurusan kartu keluarga yang dibutuhkan oleh masyarakat dinilai lamban hal ini disebabkan jarak antara yang harus ditempuh oleh pegawai kecamatan menuju kabupaten Bagan siapiapi sekitar 73,75km, atau memakan waktu 2jam sehingga kegiatan administrasi yang dilakukan ditumpukan dalam 1 minggu atau 3hari sekali dengan data ini lah maka kinerja pemerintah terkesan lamban tidak dapat menyelesaikan tepat waktu.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pemerintah kecamatan Tanah Putih dalam pemberian rekomendasi Kartu Keluarga.
2. Untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi kinerja pemerintah dalam bidang pelayanan pengurusan rekomendasi kartu keluarga di Kecamatan Tanah Putih.

### **Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Akademis penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan khususnya dalam bidang disiplin Ilmu Pemerintahan, juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kinerja pemerintahan dalam pelayanan.
2. Kegunaan Praktis :
  - a. Bagi Pemerintah: Hasil penelitian ini merupakan salah satu bahan masukan dalam melaksanakan kinerja pemerintah dan peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Tanah Putih.
  - b. Bagi masyarakat: Hasil penelitian ini merupakan sebuah kajian yang dapat memberikan wawasan dan menarik untuk terus dikembangkan, sehingga aspirasi yang sesungguhnya dapat benar-benar dapat diterapkan dalam pemerintahan sesuai dengan yang diharapkan.

## STUDI KEPUSTAKAAN

### Teori dan Konsep Pemerintahan

Secara etimologi pemerintahan berasal dari kata "pemerintah" yang kemudian mendapat imbuhan, awalan "pe" menjadi kata "pemerintah" berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengatur dan mengurus dalam suatu negara. Dan mendapat akhiran "an" menjadi kata "pemerintahan" berarti perihal, cara, perbuatan, atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi tersebut. Syafie, Inu Kencana, (2007:17)

Menurut Ndraha (2003: 6) Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah. Pemerintahan menurut C.F Strong yaitu organisasi dalam mana diletakkan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi. Sedangkan pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara (daerah/ negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah).

Sedarmayanti (2004:35) memberikan pengertian tentang pemerintah atau government yaitu suatu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian atau negara kota dan sebagainya. Sedangkan pemerintahan atau governance adalah tindakan dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Menurut Iver (2007:18) pemerintahan itu adalah sebagai organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan, bagaimana manusia itu bisa diperintah.

Dalam ilmu pemerintahan, pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara, dan menjalankan pemerintahan disebut pemerintah, secara umum tugas-tugas pokok pemerintah menurut Rasyid (1997:13) antara lain adalah sebagai berikut :

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat, menjamin perubahan aparatur yang terjadi didalam meyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil pada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah, atau akan lebih baik dikerjakan oleh pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas
7. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.

### Kinerja Pemerintahan

Kinerja merupakan manajemen dalam suatu sistem, dimana istilah kinerja diartikan sebagai istilah hasil kerja, prestasi kerja dan *performance*. Dalam kamus bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai "(1) Sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja". Menurut Fattah (1999:19) kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai : "ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu". Sementara menurut sedarmayanti (2001:50) menyatakan bahwa : "Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, untuk kerja atau penampilan kerja". Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan

tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi.

Setiap individu atau organisasi tentu memiliki tujuan yang akan dicapai dengan menetapkan target atau sasaran. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja.

Kesimpulan yang dapat diambil dari pendapat di atas adalah bahwa kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang diraih oleh pegawai dalam melakukan suatu aktivitas kerja dengan merujuk kepada tugas yang harus dilakukannya.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Tugas (Kinerja)**

Tinggi rendahnya pelaksanaan kinerja pegawai tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam hal ini Jones (2002:92) mengatakan bahwa “Banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk, antara lain : (1) Kemampuan Pribadi, (2) Kemampuan Manajer, (3) Kesenjangan proses, (4) Masalah Lingkungan, (5) Situasi Pribadi, (6) Motivasi”.

Wood, et.al (2001:91) melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu (*job performance*) sebagai suatu fungsi dari interaksi atribut individu (*individual atribut*), usaha kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi (*organizational support*).

Sementara itu Buchari Zainun (1989:91) mengemukakan :ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu : (1) ciri seseorang, (2) lingkungan luar, dan (3) sikap terhadap profesi pegawai”.

Dari uraian di atas, jelaslah bahwa kinerja pegawai harus dikelola, terutama untuk mencapai produktivitas dan efektivitas dalam rangka merancang bangun kesuksesan, baik secara individu maupun organisasi. Dengan demikian, manajemen kinerja merupakan suatu pendekatan untuk mencapai visi, misi, tujuan dan target yang akan dicapai melalui kinerja tim.

Selanjutnya Gordon dalam Widodo (1994:260) mengatakan bahwa “Kelompok kerja berprestasi tinggi memiliki pemimpin yang berhasil membina serta memelihara

semangat dan motivasi bawahan guna mencapai tingkat produktivitas yang dipandang perlu oleh organisasi agar kebutuhan-kebutuhannya terpenuhi”.

Kedua pendapat di atas mengisyaratkan bahwa tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung kepada keyakinan mereka terhadap kepemimpinan, sasaran dan pekerjaan mereka sendiri. Cara yang dapat digunakan untuk mengembangkan keyakinan pegawai, baik individu maupun kelompok adalah dengan menunjukkan tindakan dan perkataan informal bahwa pimpinan mempercayai mereka. Agar tugas pemerintahan berjalan dengan baik maka diperlukan seorang pemimpin yang memiliki jiwa kepemimpinan sehingga mampu membawa organisasi kearah pencapaian tujuan. Sehingga memberikan manfaat bagi masyarakat.

Menurut Benis menyebutkan tiga alasan mengapa pemimpin mempunyai nilai penting pertama, karena pemimpin bertanggungjawab atas efektifitas organisasi, kedua pemimpin adalah tempat seluruh anggota organisasi bersandar dan berlindung, ketiga pemimpin merupakan titik sentral dalam menjaga integritas organisasi.

Menurut Rasyid (2002:59) Fungsi pemerintah hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat dan pembangunan pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Kinerja pemerintahan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kinerja pemerintahan Kecamatan Tanah Putih dalam melaksanakan pelayanan pemerintahan. Adapun pengertian pelayanan menurut Luthan adalah “sebagai suatu proses yang menunjukkan kepada segala usaha yang dilakukan oleh salah satu pihak kepada pihak lain dalam rangka pencapaian tujuan tertentu”. Kinerja pemerintah adalah hal-hal yang berkaitan dengan kemampuan khusus untuk menjalankan sistem yang menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan. Berdasarkan hal tersebut,

maka indikator yang akan digunakan untuk mengetahui kinerja pemerintah sebagai hal-hal yang berkaitan dengan kepandaian khusus untuk menjalankan sistem yang menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan didasarkan kepada: pengetahuan, aplikasi kecakapan, tanggung jawab sosial, pengendalian diri, sanksi masyarakat atau sosial.

Pengukuran kinerja adalah sebagai suatu metode untuk menilai kemajuan/hasil yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berpijak dari pengertian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa pada dasarnya kinerja adalah hasil capaian atau prestasi kerja yang diperoleh oleh suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama dalam kurun waktu tertentu.

1. aspek manajemen keuangan,
2. manajemen kinerja,
3. manajemen sumber daya manusia dan
4. manajemen kualitas.

Menurut Sedarmayanti (2004:228-229) Manajemen kinerja dapat memberi kontribusi kepada pengembangan organisasi dengan keterlibatan tinggi mengajak tim dan individu berpartisipasi dalam menetapkan sasaran mereka dan untuk memberi cara dengan hasil lebih baik dapat diperoleh organisasi, tim, individu. Mengukur kinerja berarti melakukan pengukuran atau penilaian apakah kinerjainstansi pemerintah itu berhasil atau gagal memenuhi target-target yang direncanakannya. Penilaian keberhasilan atau kegagalan ini menjadi penting apabila dikaitkan dengan reward dan punishment. Alat ukur atau media yang digunakan dalam mengukur kinerja tersebut adalah indikator kinerja. Indikator kinerja dimaksudkan sebagai ukuran yang dapat menggambarkan tingkat capaian suatu sasaran atau kegiatan dalam suatu tahun tertentu. Artinya, indikator kinerja tersebut dapat berfungsi sebagai alat ukur yang dapat menunjukkan apakah sasaran atau kegiatan yang diukurnya telah berhasil dicapai atau tidak.

Pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) juga termasuk dalam jasa pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan

publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus memiliki kualitas yang mantap. Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mantap, Supranto dalam bukunya Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, menyebutkan beberapa dimensi atau ukuran kualitas pelayanan, yaitu: Dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketanggapan; jaminan (*confidence*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan jaminan atau assurance; empati (*emphaty*), syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan; Bukti Langsung (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Analisis kinerja pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik ditunjukkan dengan tujuan pokok dari profesionalisme birokrasi adalah terciptanya pemerintahan yang baik dan efektif dalam arti mampu melayani kebutuhan masyarakat secara optimal. Saat ini pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas tinggi. Adapun pelayanan yang berkualitas tinggi menurut Boediono dalam buku Pelayanan Prima adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid (2000 : 11) bahwa:

Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem

ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

### **Kedudukan dan Kewenangan Pemerintah Kecamatan**

Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/Kabupaten (PP. 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Kecamatan merupakan salah satu entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Wilayah kecamatan berada di dalam wilayah kabupaten/Kabupaten yang dikepalai oleh seorang camat dan berdomisili di ibu Kabupaten kecamatan. Berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2004 dan PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pasal 14 ayat 1, maka camat dan organisasi kecamatan berfungsi sebagai pelaksana teknis dalam suatu wilayah kerja.

Kedudukan camat sebagai perangkat daerah, yakni membantu Bupati dalam Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan, kesejahteraan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Dalam melaksanakan tugas, pemerintah kecamatan menyelenggarakan fungsi sebagai:

- Pelaksana sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati;
- Penyelenggara pelayanan publik;
- Pembina dalam penyelenggaraan kegiatan pembangunan;
- Pembina kehidupan kesejahteraan masyarakat.
- Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan amanat yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dapat dipahami bahwa kedudukan kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai salah satu perangkat daerah kabupaten/Kabupaten yang memiliki kewenangan berdasarkan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Wali Kabupaten.

Pada prinsipnya kewenangan terdiri dari dua macam bahwa kewenangan dibedakan atas dua macam yaitu kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif yang diatur di dalam kepmendagri tersebut di atas bersifat ATRIBUTIF TENTATIF, karena Bupati/wali Kabupaten diberi peluang untuk memilih sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah. Selanjutnya di dalam pasal 2 ayat (2) keputusan Menteri Dalam Negeri Nomer 158 Tahun 2004, dikemukakan kedudukan tambahan bagi camat yaitu sebagai koordinator pemerintah di wilayah kerjanya. Kedudukan tambahan tersebut menimbulkan konsekuensi logis adanya kewenangan atributif lainnya yakni mengoordinasikan kegiatan instansi pemerintah baik instansi vertikal maupun dinas daerah yang ada di wilayah kecamatan.

Adapun jenis-jenis kewenangan yang dapat didelegasikan kepada camat dapat dikelompokkan menjadi 9(sembilan) macam sebagai berikut;

1. Kewenangan perijinan;
2. Kewenangan rekomendasi;
3. Kewenangan koordinasi;
4. Kewenangan pembinaan;
5. Kewenangan pengawasan;
6. Kewenangan fasilitasi;
7. Kewenangan penetapan;
8. Kewenangan pengumpulan data dan penyampaian informasi;
9. Kewenangan penyelenggaraan.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif lebih menekankan proses dari pada hasil. Adapun tehnik yang digunakan dalam

memperoleh informan penelitian ini adalah teknik *snowball sampling* yaitu sebuah teknik penentuan sumber informasi seperti bola salju yang mengelinding untuk menemukan sumber informasi yang paling tepat dalam memberikan tanggapan tentang kinerja pemerintah kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Setelah data terkumpul dari setiap informan penelitian,

### Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah Data primer dan data sekunder

### Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi kepustakaan dan dokumentasi
- b. Studi lapangan
- c. Wawancara
- d. Observasi

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisa kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggunakan cara memaparkan data yang diperoleh dari pengamatan kepustakaan dan pengamatan lapangan, kemudian dianalisa dan diinterpretasikan dengan memberikan kesimpulan.

Penelitian kualitatif proses penelitiannya berbentuk siklus, yang artinya kegiatan pengumpulan data dan analisa data langsung secara simultan. Untuk itu sangat diperlukan kepekaan teoritik dalam proses pengumpulan data dan analisa data di lapangan, karena itu peneliti sendirilah yang bertindak sebagai instrumen utama. Model *interactive* dari Miles and Huberman (1992) yaitu analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu dengan aktivitas sebagai berikut 1. *Data collection* (pengumpulan data) data dikumpulkan dengan berbagai teknik pengumpulan data baik melalui wawancara, observasi. Semakin banyak data terkumpul maka hasil penelitian semakin bagus. 2.

*Data reduction* (reduksi data): data yang diperoleh dilapangan cukup banyak, untuk itu perlu dicatat dengan rinci dan teliti kemudian data dirangkum, dipilih hal – hal yang pokok, fokus pada permasalahan penelitian. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas pada pokok penelitian. 3. *Data display* (penyajian data): Setelah data direduksi maka dilanjutkan dengan mendisplay data baik dalam bentuk tabel, grafik, chart dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. 4. *Verifying* (verifikasi): yaitu pemeriksaan atas data dan ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang diambil harus didukung oleh data-data yang valid dan konsisten, sehingga yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## PEMBAHASAN

### Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Pemberian Rekomendasi Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir

#### 1. Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengajukan permohonan rekomendasi pengurusan kartu keluarga yang meminta pelayanan di Kantor Camat Tanah Putih pada tanggal 07 April 2014, mereka mengemukakan bahwa belum adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan yang mereka dapatkan, persyaratan pelayanan baik teknis administrasi, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan belum dapat memuaskan bagi mereka yang meminta pelayanan. Keterbukaan dalam pemberian pelayanan belum dilakukan sepenuhnya dan diinformasikan secara terbuka.

Wawancara yang disampaikan oleh sekretaris kecamatan Tanah Putih sebagai berikut: Ukuran pelayanan itu tentu adalah kepuasan penerima jasa dan pemerintah

tentu harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai penerima layanan dan harus memperhatikan aspek hukum, aturan, kewenangan, sumber daya dan ketersediaan anggaran, sumber daya manusia berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan sedangkan anggaran berkaitan dengan pelaksanaan, fasilitas yang tersedia dan semua itu tentu didukung oleh konsep dan sistem yang jelas namun dikecamatan Tanah Putih sampai saat belum terbangun. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Kantor Camat Tanah Putih, penulis melihat pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan masih dirasa lambat hal ini disebabkan kondisi kantor kecamatan tanah putih masih dalam tahap pengembangan baik dalam segi fasilitas, sarana dan prasarannya seperti meja dan kursi untuk pegawai sehingga proses pelayanan terkesan lambat.

## 2. Responsif

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengenai kinerja pemerintahan dalam hal pemberian pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Tanah Putih, penulis melihat pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan masih sangat kurang dimana masyarakat yang berurusan masih belum sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan karena dari pihak kecamatan yang bertugas melayani masyarakat tidak memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan perundang-undangan pelayanan.

Dari wawancara dengan kepenghuluan adapun kendala yang sering dihadapi pelayanan yang terkait dengan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan surat miskin, surat keterangan usaha, surat keterangan kematian surat

pindah serta rekomendasi perizinan dilakukan oleh mulai dari perangkat kepenghuluan sampai ke perangkat kecamatan terkadang masyarakat tidak datang ke kantor melainkan datang kerumah. Dari hasil wawancara diatas dapat dimengerti bahwa pelayanan yang banyak dilakukan adalah pelayanan administrasi kependudukan salah satunya rekomendasi pengurusan kartu keluarga merupakan pelayanan yang menyentuh langsung kepada masyarakat.

Dari pengamatan lanjutan kondisi penyelenggaraan pemerintahan dikecamatan Tanah Putih dapat dikatakan cukup baik. Yang membuat dikatakan cukup baik indikatornya dikarenakan aktifnya para pejabat di kecamatan Tanah Putih seperti camat, sekcab, para kasubbag dan para kasi, sementara kebanyakan pegawai honorer banyak melakukan cenderung menunggu perintah dari atasannya dengan artian tidak mempunyai inisiatif sendiri.

## 3. Responsibilitas

Responsibilitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga.

Pelayanan yang terjadi merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan bahwa belum ditemukan kesamaan persepsi antara harapan pengguna jasa dan pemberi layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tidak transparannya aparat birokrasi pelayanan pertanahan, misalnya,

merupakan salah satu indikasi belum adanya pengembangan komunikasi eksternal di kalangan aparat birokrasi dengan masyarakat pengguna jasa. Tidak transparannya komunikasi dan birokrasi yang menyangkut pemberian pelayanan menyebabkan pihak masyarakat pengguna jasa selalu berada pada posisi yang demikian.

Tidak adanya transparansi informasi dari birokrasi tersebut membuat banyak masyarakat pengguna jasa mengalami frustrasi. Komunikasi yang tidak efektif yang selama ini masih dikembangkan oleh birokrasi menunjukkan bahwa birokrasi belum mempunyai kesadaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Responsivitas pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Kasus di atas memperlihatkan gambaran bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat kecamatan di Kantor Camat Tanah Putih pada tanggal *Februari 2014*, didapatkan informasi bahwa situasi dalam penyelenggaraan pelayanan telah sesuai dengan pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah dimengerti oleh pihak kecamatan, sehingga dalam pemberian pelayanan yang diberikan kecamatan telah sesuai dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### 4. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat kecamatan di Kantor Camat Tanah Putih pada tanggal *Maret 2014*, didapatkan

informasi bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dapat untuk dipertanggungjawabkan oleh pihak kecamatan, sehingga pelayanan yang diberikan kecamatan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### 5. Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang meminta pelayanan di Kantor Camat Tanah Putih pada tanggal *Maret 2014*, mereka mengemukakan bahwa dalam pelayanan masih sangat kurang dimana masyarakat yang berurusan masih merasa belum sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan karena dari pihak kecamatan yang bertugas melayani masyarakat tidak memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan perundang-undangan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis di Kantor Camat Tanah Putih, penulis melihat partisipasi pihak kecamatan masih tidak merata dan cenderung diskriminasi dalam memberikan pelayanan publik, dikarenakan kurangnya memperhatikan aspirasi masyarakat sehingga apa yang masyarakat harapkan untuk memperoleh pelayanan yang baik di Kantor Camat Tanah Putih tidak terlaksana dengan baik.

#### **Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Bidang Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir**

Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor. KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prinsip

pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diakomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia. Prinsip kesederhanaan, misalnya, mempunyai maksud bahwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

#### a. Komitmen Pemimpin

Seni memimpin yang baik, adalah bagaimana seorang pemimpin mempunyai teknik atau cara mempengaruhi orang lain, dan orang tersebut tidak merasa ia diperintah, tetapi dengan sukarela melakukan pekerjaan memang karena tanggungjawabnya. Kepemimpinan merupakan sesuatu yang mempunyai pengaruh besar dan sentral dalam organisasi, oleh karena itu seorang pemimpin dituntut dapat mengarahkan bawahannya agar bekerja lebih efektif, tidak hanya bekerja apa yang ada dalam perspektif kerja sesuai dengan imbalannya, tetapi diharapkan mampu bekerja melebihi apa yang seharusnya dilakukan. Kontek kajian ini adalah bagaimana camat selaku pemimpin mempunyai komitmen dan tanggungjawab yang besar dalam menjalankan tugasnya dan bagaimana bisa mengkoordinasikan para pegawai/staf bagaimana seorang dan mampu bekerjasama dengan bawahannya sehingga tercipta suasana yang kondusif dan harmonis yang pada akhirnya aktivitas organisasi dapat berjalan dengan lancar.

#### b. Motivasi Pegawai

Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang tearah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai

prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Motif yang dimiliki oleh pegawai harus ditumbuhkan dari dalam diri sendiri selain dari lingkungan kerja. Hal ini karena motif berprestasi dari dalam diri seseorang merupakan dorongan yang kuat (*drive*) jika situasi lingkungan kerja turut menunjang. Motivasi kerja pegawai pada Kantor Camat Tanah Putih dianalisis berdasarkan kriteria jenjang karir dan budaya kerja dalam hal ini adalah tanggungjawab moralnya sebagai pegawai agar bisa bekerja dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa.

Kinerja pegawai yang berasal dari dalam diri dipengaruhi oleh faktor kebutuhan dasar manusia seperti yang dikatakan kebutuhan dasar (finansial), rasa aman dan aktualisasi diri. Kebutuhan finansial adalah tingkat kesejahteraan yang memadai. Selain gaji yang sesuai, ditambah insentif berupa tunjangan lauk pauk, perumahan, transportasi, kesehatan, hiburan dan sebagainya merupakan kebutuhan dasar individu. Motivasi dalam hubungan dengan kepemimpinan selalu dituntut untuk mengetahui kebutuhan, keinginan dan harapan bawahannya. Motivasi pegawai berupa insentif bisa berbentuk uang dan bisa pula berbentuk penghargaan dan fasilitas. Pemberian tersebut seperti tidak harus berupa pemberian finansial, melainkan bisa berupa pemberian motivasi/dorongan yang diberikan kepada pegawai meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dibidang tugasnya, mempromosikan para pegawai untuk menduduki jabatan tertentu, memberikan fasilitas dan kemudahan kenaikan pangkat secara berkala, memberikan pelatihan-pelatihan, dan pendidikan untuk pengembangan karirnya, penghargaan berupa pujian, sertifikat dan sebagainya. Menurut salah seorang pegawai Kantor Camat Tanah Putih (Yunizar, S.Sos) berdasarkan hasil wawancara diungkapkan, bahwa:

"Kami mendapatkan motivasi kerja baik dari pimpinan maupun rekan kerja berupa dorongan maupun penghargaan, dan fasilitas untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan kenaikan pangkat menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku,

mengikuti pelatihan-pelatihan atau melanjutkan pendidikan.

Namun pemberian insentif bagi para pegawai hanya bersifat insidental, masih jauh dari apa yang diharapkan yaitu belum dapat mengurangi kebutuhan hidup para pegawai dan keluarga”.

Latar belakang pendidikan mengacu pada motivasi pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Argumentasinya semakin tinggi pendidikan dan pengalaman pegawai semakin besar pula peluangnya untuk meningkatkan karir ke jenjang yang lebih tinggi. Untuk dipromosikan, pegawai tersebut harus menunjukkan kinerja yang tinggi, dengan demikian mempengaruhi motivasi pegawai untuk bekerja lebih giat lagi.

### c. Faktor Dukungan Masyarakat

Faktor dukungan masyarakat amat berpengaruh terhadap kinerja pemerintah daerah, dengan kata lain adanya partisipasi masyarakat lebih memudahkan dalam pelaksanaan pembangunan. Prinsip mitra pembangunan yaitu adanya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat akan mempercepat proses pembangunan itu sendiri. Pemerintah dan masyarakat sebagai sebuah tim yang saling terintegrasi akan mempunyai hasil yang lebih baik daripada dikerjakan tanpa adanya koordinasi., sinergi adalah jika dikerjakan bersama lebih baik hasilnya jika dikerjakan sendiri-sendiri, selain itu gabungan beberapa unsur akan menghasilkan suatu produk yang lebih unggul. Analisis kajian faktor dukungan masyarakat dalam kinerja adalah bagaimana memupuk kesadaran masyarakat terutama demi kepentingan pembangunan di daerahnya, meliputi kesadaran menjaga ketertiban lingkungan masyarakat sekitarnya, kesadaran akan kelengkapan identitas diri dan kepemilikan pribadi, dan kesadaran tertib hukum. Dengan adanya kesadaran masyarakat akan menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, dan membangun partisipasi masyarakat melalui pemberdayaan. Masyarakat berpartisipasi dalam pengambilan

keputusan, pelaksanaan keputusan dan *local advocacy*.

Kinerja pemerintah daerah dalam menumbuhkan kesadaran masyarakat melalui pembinaan dan penyuluhan menyangkut informasi Program Kerja Kecamatan meliputi: Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Pembangunan dan Perekonomian serta Seksi Kesejahteraan Sosial. Masing-masing seksi mempunyai program kerja sesuai dengan fungsi dan tugasnya terutama untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pembinaan dan penyuluhan berupa kunjungan ke desa-desa, rapat koordinasi, dan musyawarah pembangunan di tingkat Kecamatan. Pelayanan dalam rangka meningkatkan penyadaran kepada masyarakat seperti yang dilakukan oleh aparat Kantor Camat Tanah Putih untuk mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang terjadi di wilayah kecamatan, maka Camat beserta staf melakukan kegiatan pembinaan dan sosialisasi Program Kerja Kecamatan.

Timbulnya kesadaran masyarakat akan memudahkan kerja aparat dalam melaksanakan kegiatan Program Kerja Kecamatan. Namun dalam kenyataannya ditemui di lapangan yaitu adanya permasalahan seperti masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk membuat KK (Kartu Keluarga). Keinginan untuk mengurus surat menyurat tersebut setelah adanya kepentingan tertentu seperti: membuat paspor, melanjutkan sekolah, melamar pekerjaan, surat keterangan tidak mampu (surat miskin), dan Askeskin. Demikian pula di bidang administrasi pertanahan, masyarakat baru akan membuat surat tanah jika akan ada transaksi jual beli, kadangkala jarang melibatkan aparat atau pihak Kecamatan sehingga timbul masalah di kemudian hari sehingga sulit untuk diselesaikan.

Di lihat dari kondisi di lapangan dalam pelaksanaan tugas pegawai, masih terdapat hambatan-hambatan yang dialami, hal ini disebabkan antara lain:

1. Fasilitas dan Anggaran Biaya untuk menunjang Program Kerja Kecamatan

- masih minim sehingga pelaksanaan kegiatan terbatas;
2. Motivasi pegawai terutama tanggungjawab untuk tidak pulang cepat dan datang terlambat dapat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat;
  3. Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) pegawai Kecamatan yang ada belum disesuaikan dengan situasi kondisi, sehingga memberikan hambatan kepada pengguna jasa/masyarakat;
  4. Kurangnya kesadaran masyarakat akan tertib hukum serta kesadaran akan kelengkapan identitas diri dan kepemilikan pribadi;
  5. Komitmen pemimpin yang masih kurang, yaitu pemimpin yang terlalu cuek dan tidak tegas terhadap bawahannya mempengaruhi kinerja bawahannya.

Berdasarkan uraian di atas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Camat Tanah Putih berupa komitmen pemimpin, motivasi pegawai dan faktor dukungan masyarakat secara keseluruhan telah menunjukkan kinerja yang cukup baik, walaupun masih terdapat hambatan-hambatan dan kelemahan-kelemahan baik yang berasal dari faktor internal pegawai berupa motivasi/budaya kerja maupun faktor eksternal yang berasal dari pemimpin, dan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian yang berhubungan dengan analisis kinerja pemerintah kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, maka dapat disimpulkan Faktor kepemimpinan, motivasi pegawai dan faktor dukungan masyarakat berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Tanah Putih. Tanggungjawab pemimpin (Camat) dalam pendelegasian dan pengkoordinasian tugas pegawai memberikan iklim yang kondusif meliputi suasana yang menyenangkan. Selanjutnya dari sisi motivasi pegawai yang didukung oleh adanya peluang pengembangan karir dan tanggungjawab moral lebih meningkatkan kinerja pegawai. Sedangkan faktor dukungan masyarakat

yang meliputi kesadaran dan partisipasi masyarakat yang relatif kurang membuat kinerja pegawai belum bisa dikatakan optimal.

### Saran

1. Disarankan kepada pegawai Kantor Camat Tanah Putih ketika dalam rangka memberikan pelayanan kepada pengguna jasa/masyarakat harus lebih cepat dan tanggap. Demikian pula tingkat efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program kegiatan antara input dan output, walaupun dalam kondisi fasilitas dan sarana yang terbatas harus mengacu pada prosedur dan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) yang ada dan disesuaikan pula dengan situasi kondisi, sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna jasa/masyarakat.
2. Disarankan kepada Camat selaku pemimpin hendaknya memberikan pendelegasian tugas kepada pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan kecakapan yang dimiliki dan mengacu pada tupoksi yang ada, sehingga tugas yang diberikan jelas. Demikian pula Camat selalu memperhatikan kebutuhan pegawai seperti jenjang karir, insentif dan pujian sehingga pegawai bergairah dalam menjalankan tugasnya. Untuk lebih meningkatkan kinerja bagaimana Camat mempersiapkan pegawai dengan cara mengikuti kursus atau pelatihan teknis serta melanjutkan pendidikan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan yang lebih mendalam di bidang tugasnya.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku

- Backman, C.W. 1974. *Social Psychologi, Mc.Graw- Hill*, Tokyo: kogakusha
- Harbani Pasolong, 2008. *TeoriAdminitrasi publik*, Alfabeta, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu, *Kybernologi Sebuah Methamorphosis*, (Tangerang, Sirou Crednetia Center, 2008), hal. 69

- Ndraha Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu pemerintahan baru)*, Jilid I, Rineka Cipta Jakarta
- Ndraha, 2003 Taliziduhu. *Kybernology ( Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jilid 2, PT Rineka Cipta Jakarta
- Ratminto dan atik Septi Winarsih, 2010. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka pelajar Yogyakarta
- Rasyid, Ryas, et al, *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*, (Jakarta, Pustaka Pelajar, 2007),
- Safei Inu Kencana, 2000, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta Jakarta
- Syafie, Inu Kencana, 2007, *Manajemen Pemerintahan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, Prof, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- Suryadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT Rafika Aditama, Bandung

- Tangkilisan Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*, PT. Grasindo, Jakarta

#### **Dokumentasi**

- Undang-Undang 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah (PP) No.19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No 14 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Tanah Putih
- Peraturan Bupati Rokan Hilir No 29 Tahun 2009 Tentang Rician Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir