

# ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN PASANGKAYU KABUPATEN MAMUJU UTARA

Sefly Mey Natili

## Abstract

*This study aimed to analyze employee performance based on duties and functions, and to analyze factors inhibiting employee performance based on duties and functions, at Pasangkayu District Office Mamuju Utara Regency. The concept used in this study to examine determinants of employee performance based on duties and functions was the Theory of Agus Dwiyanto, comprising Productivity, Quality, Service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. This study used purposive sampling with specified informants as much as 5 people and key informant was Head of Pasangkayu District, Mamuju Utara Regency. The data collection technique was observation, interview, and documentation. The results showed that employee performance at Pasangkayu District Office North Mamuju Regency had not been good seen from the aspect of accountability, many programs and services not running, and based on working procedures or method specified, resulting in unsatisfactory or such weak work results, and ultimately the effectiveness and efficiency was not achieved. The aspect of Service Quality was still low due to low personnel resources. The Accountability aspect at Pasangkayu District Office wherein employee adherence and responsibility to the rules had not been met resulting in unoptimal employee performance.*

**Keywords:** *Performance, Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, Accountability, Employee of Pasangkayu District Office*

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan Pusat maupun Daerah tentu membutuhkan berbagai sumber daya. Sumber daya yang ada tidak akan berarti apabila tidak dikelola dengan baik. Untuk mengelolanya, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam kelangsungan lembaga pemerintahan, karena memiliki tenaga, pikiran dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh lembaga pemerintahan tersebut.

Sumber Daya Manusia (SDM) dapat menjadi modal utama dalam menunjang keberhasilan organisasi apabila pengelolaan tersebut sudah dimulai semenjak mereka akan dibutuhkan, dipekerjakan, sampai dengan diberhentikan. Sebagaimana diketahui bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan,

pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2005:2).

Dalam mengelola manusia agar menjadi tenaga yang berdisiplin tinggi adalah hal yang sangat mendesak, sebab pengelolaan organisasi merupakan tempat atau wadah sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang disiplin merupakan suatu motivasi, sikap, dan kepatuhan terhadap tugas yang diberikan padanya atau melakukan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Tohardi (2002:447) Keberadaan sumber daya alam yang melimpah, di mana disiplin manusia yang masih rendah, maka keberhasilan sumber daya alam yang banyak tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang maksimal pada manusia, sebaliknya disiplin tinggi akan mampu membawa organisasi atau perusahaan atau negara menjadi negara yang makmur serta

sejahtera sekalipun sumber daya manusia dan sumber daya alam kurang mendukung."

Kecamatan adalah perangkat daerah yang berada dibawah Kota Administrasi/ Kabupaten Administrasi. Kecamatan Pasangkayu sebagai Kecamatan di wilayah kota Administrasi Kabupaten Mamuju Utara memiliki lokasi yang sangat strategis karena keberadaannya sebagai pusat pemerintah Kabupaten Mamuju Utara. Dengan karakteristik tersebut maka dituntut pelayanan yang prima sebagai sebuah cerminan pelayanan Pemerintahan Kabupaten Mamuju Utara kepada masyarakat. Kecamatan dalam pelaksanaan teknis kewilayahan mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh oleh Camat. Sedangkan Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota melalui Sekretaris Daerah. Hal ini terlihat jelas pada Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 2008 yang mengatur tentang Kecamatan. Melihat semakin besarnya peran Pemerintah Kecamatan secara otomatis menuntut para aparaturnya untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Dengan kondisi yang demikian, Kantor Kecamatan Pasangkayu harus mampu mengembangkan potensi yang ada pada organisasi tadi terutama Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki secara optimal dalam rangka menghasilkan sumber daya manusia yang siap untuk menjalankan tugas sebagai aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat. Untuk mewujudkan tujuan ini secara keseluruhan lembaga ini memiliki kondisi yang dinamis untuk mampu menggerakkan sumber daya manusia secara disiplin. Pegawai selaku tenaga administrasi dan tenaga profesional merupakan bagian terkait untuk menentukan tercapainya tujuan organisasi tadi, sebagai tenaga pelaksana atau pegawai siap menjalankan tugas yang dibebankan baik administrasi maupun operational ke lapangan atau ke masyarakat, sebab pegawai merupakan unsur perencanaan,

pelaksana, dan pengawas kegiatan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Tanpa adanya dukungan pegawai yang memadai kualitas maupun kuantitasnya, maka camat akan lebih banyak menghabiskan waktu dan pemikirannya dibelakang meja menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang bersifat teknis administratif. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi terletak pada kinerja pegawai-pegawainya (Cushway dan Lodge, 1987 : 133).

Sejalan dengan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil pada lampiran 1 menjelaskan bahwa bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja, selanjutnya dalam pasal 20 ditentukan bahwa untuk lebih menjamin objektivitas dalam mempertimbangkan pengangkatan dalam jabatan dan kenaikan pangkat diadakan penilaian prestasi kerja.

Melalui Peraturan Bupati Kabupaten Mamuju Utara Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dengan tujuan Pemerintah Daerah Kabupaten Mamuju Utara berupaya memaksimalkan pola kerja Pegawai Negeri yang lebih terarah, konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian melalui Sasaran Kerja Pegawai (SKP), maka penilaian Kinerja Pegawai dapat dilakukan dengan melihat sejauhmana target yang dicapai. Sedangkan penilaian Prilaku kerjanya adalah meliputi sebagai berikut: 1)Orientasi Pelayanan, 2)Integritas, 3)Komitmen, 4)Disiplin, 5)Kerjasama, dan 6)Kepemimpinan.

Setelah penulis melakukan Penelitian di Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara telah ditemukan beberapa masalah yang dapat menghambat Kinerja Pegawai dengan mengakibatkan tidak tercapainya Sasaran Kerja Pegawai (SKP) di Kantor Kecamatan Pasangkayu, adapun permasalahan tersebut seperti Pegawai tidak disiplin tentang kehadiran. Seharusnya sesuai dengan peraturan bahwa Pegawai hadir dikantor pukul 07.30 wita namun kenyataannya pegawai hadir di Kantor lewat dari jam yang telah ditentukan, dan ada juga pegawai yang pulang sebelum jam pulang yaitu jam 16.30 wita dan terlihat adanya ketidak patuhan terhadap aturan yang ada.

Pada kondisi seperti diatas Pegawai di kantor Kecamatan Pasangkayu memperlihatkan kinerja yang kurang baik sebagaimana yang dikatakan Supriadu (2002: 393) bahwa "kinerja merupakan sikap yang menggambarkan kepatuhan pada suatu aturan dan ketentuan yang berlaku dalam organisasi tersebut".

Kemudian masih banyak pegawai yang tidak bekerja dengan baik pada saat jam kerja berlangsung, pegawai hanya duduk santai sambil baca Koran dan ngobrol dengan rekan kerja diluar masalah pekerjaan kantor, salah satu penyebabnya adalah masih adanya pegawai yang tidak cakap dalam mengoperasikan computer.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara".

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Istilah penelitian kualitatif menurut Strauss dan Corbin (2009:4) dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau

bentuk hitungan lainnya. Sebagian datanya dapat dihitung sebagaimana data sensus, namun analisisnya bersifat kualitatif. Kemudian Bogdan dan Taylor dalam Basrowi dan Suwandi (2008:1) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Secara lebih lanjut Moleong dalam Prastowo (2012:23) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (contohnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya) secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Pasangkayu**

Dalam pembahasan ini akan diuraikan hasil wawancara berdasarkan pada teori yang digunakan yaitu teori kinerja yang disampaikan Agus Dwiyanto (2006:50) yang menyebutkan bahwa terdapat Lima Indikator Kerja yang digunakan untuk mengukur kinerja aparatur/borokrasi dalam hal ini Kantor Kecamatan Pasangkayu. Kelima indikator ini akan diperjelas dalam pembahasan dari hasil wawancara dengan tujuan untuk mengetahui sejauhmana kinerja dan fungsi Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat di Kecamatan.

Kajian tentang kinerja pada Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara dengan peran yang diembannya memiliki nilai strategis, sehingga informasi tentang kinerja pegawai ini penting untuk diketahui. Untuk melakukan penilaian terhadap kinerja suatu organisasi, maka

diperlukan indikator untuk menggambarkan tingkat pencapaian atau tujuan yang ditetapkan, baik dalam konteks pencapaian pelaksanaan maupun setelah kegiatan selesai.

Untuk mengetahui kinerja pada kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara, ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik sebagaimana yang dikemukakan Agus Dwiyanto yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

### **Produktivitas**

Sebagai konsep filosofis, produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan dimana keadaan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan mutu kehidupan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Hal ini yang memberi dorongan untuk berusaha dan mengembangkan diri.

Produktivitas, merupakan efisiensi dan efektivitas Pelayanan Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan kinerja yang baik dan pelayanan yang baik pula dalam menjalankan roda pemerintahan di Kecamatan Pasangkayu. Maka untuk mengetahui sejauhmana produktivitas Kinerja Pegawai Kecamatan Pasangkayu, peneliti melakukan wawancara ke beberapa informan terkait masalah produktivitas kinerja pegawai Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai perpanjangan dari pemerintah Kabupaten Mamuju Utara dalam hal ini Bupati/Kepala Daerah Kabupaten Mamuju Utara.

Hasil wawancara dengan Bapak Firdaus, S.Sos selaku Camat Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara mengatakan bahwa :

*“Selaku pimpinan di Kantor Kecamatan mengakui bahwa Pelayanan dikantor Kecamatan Pasangkayu belum bisa dikatakan efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, padahal staf/pegawai sering dikirim untuk mengikuti pelatihan. (wawancara pada tanggal 12 September 2016)”*

Produktivitas yaitu daya guna dan hasil guna Aparat di Kecamatan Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara ini masih rendah, karena Staf pada Kantor Kecamatan Pasangkayu tugas Pokok dan Fungsinya belum dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap publik. Padahal produktivitas dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan sebagai alat untuk mengukur sejauh mana kinerja Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, penting kiranya dilakukan untuk dilakukan perbaikan terhadap kinerja Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara demi terciptanya kinerja yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perntaraan yang dikemukakan oleh Ibu Ni Wayan Weti Artini, S.Sos selaku Sekretaris Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara mengatakan bahwa :

*“Tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai sudah diberikan sesuai dengan sasaran Kerja Pegawai, tetapi pegawai dalam menjalankannya belum efektif dan efisien disebabkan kemampuan pegawai masih kurang, baik kemampuan pemahaman terhadap penggunaan computer maupun kemampuan memahami tugas pokoknya. (wawancara pada tanggal 17 September 2016)”*

Perlu kiranya dilakukan evaluasi kinerja pegawai pada Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara agar supaya kinerja pegawai dapat berjalan dengan efektif

dan efisien dalam pelayanan serta pelaksanaan pekerjaan lainnya dengan baik yang sudah dituangkan kedalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP). Sebab produktivitas ini merupakan salah satu tolak ukur sejauhmana keberhasilan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pasangkayu dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan dan pekerjaan lainnya.

Wawancara bapak Nuriyadin, S.Sos selaku Kepala Sub. Bagian Kepegawaian Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa : *“Kinerja pegawai di Kecamatan Pasangkayu memang belum berjalan dengan baik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Ini dikarenakan oleh produktivitas pegawai di Kecamatan Pasangkayu ini belum berjalan efektif dan efisien. Sehingga kinerja pegawai ini menjadi kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (wawancara pada tanggal 20 September 2016)”*

Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara sebaiknya melakukan perbaikan terhadap produktivitas kinerja pegawai sehingga kinerja pegawai kantor kecamatan bisa berjalan dengan baik. Produktivitas kerja merupakan perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan jumlah kerja yang dikeluarkan. Produktivitas kerja dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar dari pada sumber tenaga kerja yang dipergunakan dan sebaliknya. Sebab ini adalah salah satu yang membuat kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Sementara wawancara dengan Idrus bahar, S.Pd. MM Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa : *“melihat poin-poin yang sudah diatur dalam SKP pegawai memang masih banyak kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaannya diakibatkan oleh tidak memahaminya terhadap metode-metode yang sudah ditetapkan, baik dalam pekerjaan*

*kantor maupun bentuk pelayanan terhadap masyarakat, dan akhirnya tidak ada peningkatan (wawancara pada tanggal 22 September 2016)*

Produktivitas pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari metode kerja kemarin dan hasil yang dapat diraih esok harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini (Komarudin, 1992:121). Karena sikap para pegawai yang mengakibatkan ketidak efektif dan efesiennya kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu ini, berimbas pada tugas pokok dan fungsinya kantor kecamatan itu sendiri. Maka produktivitas ini jelas menjadi variable penting dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

Sementara hasil wawancara dengan Bapak Abd. Muktadir selaku staf Kantor Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa : *“Setau saya tentang kinerja para pegawai Kecamatan pasangkayu sudah mulai baik, kalau efektifitas saya kira masih kurang dimana masih banyak pegawai yang tidak bekerja karena ketidak tahuan pekerjaan itu. Seperti kalau ada permintaan masyarakat dibuatkan surat biasa lambat karena banyak yang tidak tau formatnya, sedangkan efisien terlihat karena tidak efektif hasilnya masyarakat kadang komplain bahkan marah-marah. Begitu juga pekerjaan lainnya dikantor, hanya beberapa orang saja yang bisa kerja.(wawancara pada tanggal 26 September 2016)*

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa di dalam meningkatkan produktivitas kerja memerlukan sikap mental yang baik dari pegawai, disamping itu peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat melalui cara kerja yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan dan hasil kerja yang diperoleh. Sehingga dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam produktivitas kerja terdapat unsur pokok yang merupakan

kriteria untuk menilainya. Ketiga unsur tersebut adalah unsur-unsur semangat kerja, cara kerja, dan hasil kerja

Produktivitas ini menjadi sangat penting dalam setiap stansi pemerintahan seperti Kantor Kecamatan Pasangkayu, sebab produktivitas yang baik akan dapat meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri dan kinerja Kantor Kecamatan pasangkayu pada umumnya dalam melaksana tugas pokok dan fungsinya sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten dan sebagai pelayan masyarakat ditingkat Kecamatan.

Berdasarkan beberapa informan diatas yang memberikan pernyataan bahwa produktivitas kinerja Kantor Kecamatan Pasangkayu masih sangat lemah. Ditandai masih banyaknya program kecamatan yang tidak berjalan secara efektif dan efisien, dalam pelaksanaan tugas dan fungsi kantor Kecamatan pasangkayu. Oleh karena itu pimpinan Kantor Kecamatan dalam hal ini Camat Pasangkayu sekiranya dapat meningkatkan kinerja kantor Kecamatan Pasangkayu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Dari pendapat di atas, dapat menyimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah suatu kemampuan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan suatu produk atau hasil kerja sesuai dengan mutu yang ditetapkan dalam waktu yang lebih singkat dari seorang pegawai pada kantor Kecamatan pasangkayu dengan selalu berdasarkan pada cara kerja atau metode kerja yang telah ditetapkan sehingga akan diperoleh hasil kerja yang belum memuaskan atau masih sangat lemah, dan akhirnya efektifitas dan efisiensi tidak tercapai.

### ***Kualitas Layanan***

Pengertian Kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan

mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintah sudah menjadi rahasia umum bahwa kebanyakan kualitasnya rendah. Namun hal ini bukan menjadi alasan untuk tidak berusaha memperbaiki kualitas pelayanan dalam setiap pemerintahan terhadap masyarakat atau publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsure yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi

- waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.
  6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
  7. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
  8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
  9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
  10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
  11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan.
  12. Kepastian jadwal/pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
  13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
  14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang akibatnya dari pelaksanaan.

Untuk mengetahui seperti apa kualitas pelayanan kantor Kecamatan Pasangkayu maka peneliti melakukan wawancara ke beberapa informan terkait masalah kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Pasangkayu. Sebagaimana telah disampaikan Bapak Firdaus, S.Sos selaku Camat Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara mengatakan bahwa:

*“kalau kualitas pelayanan kantor kecamatan pasangkayu saya kira masih perlu penanganan mendasar karena masih sangat rendah. Sehingga hal ini menjadi sorotan dari pihak pimpinan maupun masyarakat. Ini diakibatkan dari kualitas pegawai dan pengalaman pegawai itu sendiri. Dimana terlihat keterlambatan dalam setiap pelayanan karena para pegawai kurang memahami prosedur, kurangnya kedisiplinan, dan kurangnya tanggungjawab terhadap pekerjaan itu sendiri.(wawancara pada tanggal 12 September 2016)”*

Sebaiknya pimpinan dalam hal ini Camat Pasangkayu untuk lebih tegas dalam mengintruksikan kepada staf/bawahannya dalam memberikan pelayanan hendaknya memperhatikan prosedur sebagai standar pelayanan guna mencapai kinerja organisasi dalam hal pelayanan terhadap public, agar setiap pelayanan memiliki kualitas yang baik. Dengan demikian dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Kecamatan Pasangkayu dapat tercapai. Sebab baik dan tidaknya suatu kinerja tergantung dari kualitas pelayanan yang dimiliki Kantor kecamatan Pasangkayu.

Hasil wawancara dengan Ibu Ni Wayan Weti Artini, S.Sos selaku Sekretaris Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa: *“sepakat bahwa salah satu faktor yang meningkatkan kinerja di Kantor Kecamatan Pasangkayu itu adalah dilihat dari kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai, dan sebagaimana yang kami lakukan penilaian tiap minggu, tiap bulan, triwulan dan jangka satu tahun memang terlihat kualitas pelayanan masih sangat kurang. Saya kira*

*ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai dimana dari 48 pegawai hanya 9 orang yang berpendidikan SI dan sisanya tamatan SMA dan SMP. Sehingga untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik sulit dicapai, Sementara kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan itu sangat diharapkan (wawancara pada tanggal 17 September 2016)."*

Dari hasil wawancara terlihat bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan menggambarkan masih bermasalah terlihat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan pasangkayu disebabkan oleh kemampuan, pengalaman serta kualitas pegawai bila dilihat dari status pendidikan yang relative rendah. Akibatnya kinerja kantor kecamatan pasangkayu bila dilihat dari tugas pokok dan fungsinya tidak berjalan dengan baik.

Sedangkan untuk mencapai kinerja pemerintahan yang baik, pimpinan dalam hal ini Camat Pasangkayu semestinya dapat menemptakan pegawai yang memiliki kompetensserta keahliannya dan melakukan pembinaan kepada para pegawai yang memiliki kulifikasi yang masih rendah, sehingga proses kerja organisasi pemerintahan dapat berjalan dengan baik.

Wawancara dengan Bapak Nuriyadin, S.Sos sebagai Kasubag Kepegawaian Kantor Kecamatan pasangkayu mengatakan bahwa: *" yang membuat kinerja pemerintahan kantor kecamatan Pasangkayu rendah karena kualitas pelayanan para pegawai juga rendah, sedangkan rendahnya kualitas pelayanan disebabkan kompetensi pegawai serta kualifikasinya juga rendah. Bisa kita bayangkan bu, pegawai yang tamatan SMA dan SMP berjumlah 39 orang dari 48 pegawai yang ada di kantor camat. Itupun mereka itu rata-rata hasil dari Data Best (data honor). Untuk mau dibina rata-rata umur mereka juga 40 tahun bahkan ada yang sampai 50 tahun. (wawancara pada tanggal 20 September 2016)*

Untuk meningkatkan kinerja pemerintahan Kantor Kecamatan Pasangkayu, kiranya perlu dilakukan evaluasi kerja dengan tujuan untuk melihat faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai terkait dengan kualitas pelayanan yang dilakukan . Agar pemerintahan kecamatan Pasangkayu dapat bekerja dengan baik serta memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan masyarakat dan cita-cita organisasi Kantor Kecamatan Pasangkayu. Sehingga pelayanan yang selama ini msih dianggap buruk dapat ditingkatkan menjadi berkualitas dan akhirnya harapan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kantor Kecamatan Pasangkayu, yakni mengkoordinir pelaksanaan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyakat.

Pernyataan dari Bapak Idrus bahar, S.Pd, MM selaku kepala Seksi Pemerintahan mengatakan bahwa :

*"Jika kita ingin mengukur faktor-faktor kualitas pelayanan kinerja Pegawai dikantor Kecamatan Pasangkayu memang masih rendah, bagaimana tidak bu, jumlah pegawai disini tidak seimbang jumlahnya dengan kualitasnya, coba kita lihat di absen lebih yang memiliki kompetensi sangat sedikit, apa yang bisa dilakukan. Jadi kita tidak heran kalau kinerja Kantor Kecamatan Pasangkayu masih sangat rendah, ya imbasnya Kulaitas pekerjaan dan Kualitas Pelayanan yang menurun.(wawancara pada tanggal 22 September 2016).*

Faktor kualitas pelayanan dalam sebuah instansi baik instansi pemerintah maupun instansi swasta memang sangat dibutuhkan sebab kualitas pelayanan yang baik adalah yang menjadi tolak ukur sejauhmana kinerja kantor kecamatan Pasangkayu Kabupaten mamuju Utara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat pendidikan yang baik itu baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal sangat

penting dimiliki oleh setiap aparatur sipil Negara demi terciptanya kinerja yang berkualitas. Sebab kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Dengan demikian tugas setiap pimpinan SKPD dalam hal ini Camat Pasangkayu harus mampu meningkatkan kompetensi pegawainya dengan jalan mengikutkan diklat atau bimbingan peningkatan cara kerja yang baik.

Sementara hasil wawancara dengan bapak Abd Muktadir salah seorang staf Kantor Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa :

*“Bagaimana tidak kualitas pelayanan kantor Kecamatan Pasangkayu rendah, ini disebabkan sumberdaya manusianya yang sangat rendah dalam hal ini kemampuan dan tingkat pendidikan yang dimiliki para staf termasuk saya hanya bisa kerja yang standar, seperti mengantar surat, melipat amplop. Mauki juga mengetik membuka saja computer takutki apa kita tidak tau. Sebenarnya keinginan untuk belajar ada tapi daya tampung pelajaran sudah kurang pak. (wawancara pada tanggal 26 September 2016)”*

Sumber daya manusia yang relative rendah adalah faktor utama yang menyebabkan Kinerja Pemerintahan Kantor Kecamatan Pasangkayu dari akibat kurang berkualitasnya kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan maupun melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Maka tak heran kemudian kualitas sumberdaya manusia ini adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam menunjang kualitas pelayanan kantor kecamatan Pasangkayu kabupaten mamuju Utara.

Kualitas Sumberdaya manusia sangat diutuhkan sebab merupakan faktor yang sangat krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan Kinerja pemerintahan Kantor Kecamatan Pasangkayu dalam mensukseskan penuntasan target kerja sebagai tugas pokok dan fungsi Kantor kecamatan yang

dituangkan kedalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP) masing-masing pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

Dari hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa lemahnya kinerja di Kantor Kecamatan Pasangkayu. Hal ini terlihat dari penjelasan dari beberapa informan yang mengatakan kualitas pelayanan yang masih rendah diakibatkan oleh rendahnya sumberdaya aparatur seperti rendahnya tingkat pendidikan, kemampuan pegawai serta pengalaman pegawai Kantor Kecamatan pasangkayu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi kantor kecamatan Pasangkayu.

### **Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat (Tangkilisan, 2005: 177). 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 pelayan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio, 1991). Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga (Osborne & Plastrik, 1997).

Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan. Indikasi nyata dari belum dikembangkannya komunikasi eksternal secara efektif oleh birokrasi terlihat pada masih besarnya gap yang terjadi. Gap terjadi

merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan bahwa belum ditemukan kesamaan persepsi antara harapan masyarakat dan birokrat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Mengukur responsivitas pegawai adalah mengukur tingkat kepekaan terhadap tugas atau pekerjaan yang akan dijalankan setiap pegawai berdasarkan tugas pokok masing-masing pegawai yang dituangkan kedalam sasaran kerja pegawai (SKP) yang telah dibuat setiap awal tahun sebelum menjalankan pekerjaan selanjutnya. Hasil yang telah dicapai, prioritas terhadap tugas dan pekerjaan yang mendesak serta kesesuaian dengan kebutuhan orang yang dilayani atau publik.

Untuk mengetahui sejauhmana responsivitas pegawai terhadap pekerjaan yang telah dilakukan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya seperti menjalankan pemerintahan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa responden diantaranya Bapak Firdaus, S.Sos selaku Camat Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara mengatakan bahwa:

*“Saya menganggap bahwa pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu sudah sebagian besar telah mampu mengenali apa yang menjadi pekerjaan dan bentuk pelayanan kepada masyarakat serta program-program yang menjadi prioritas yang harus dilaksanakan. Dengan kemampuan inilah yang dapat mempercepat proses kerja Kantor Kecamatan Pasangkayu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat yang ada di Kecamatan. (wawancara pada tanggal 16 Oktober 2016).”*

Responsivitas dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan, karena faktor ini menjadi salah satu tolak ukur untuk melihat tingkat kinerja Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam hal mengkoordinasi pemerintahan dan

sebagai pelayanan ditingkat Kecamatan. Responsivitas yang baik seperti kemampuan pegawai dalam mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Pasangkayu serta apa yang menjadi program yang prioritas yang harus didahulukan untuk dilaksanakan. Sehingga kinerja ini dapat berjalan dengan baik walaupun kadang kala terjadi hambatan seperti akuntabilitas, kualitas pelayanan yang masih rendah.

Adapun wawancara dengan Ibu Ni Wayan Weti Artini, S.Sos selaku Sekretaris Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa : *“Sepertinya pegawai kantor Kecamatan Pasangkayu sudah paham akan kepentingan publik, namun masih sebagian pegawai masih ada yang belum paham program-program yang mengedepankan kepentingan public, kalau dipresentasikan memang sudah banyak yang bisa. Kita berharap dari kemampuan responsivitas inilah yang dapat membuat lancar kinerja di kantor Kecamatan berdasarkan tupoksinnnya.(wawancara pada tanggal 21 Oktober 2016).”*

Dari wawancara diatas memberikan gambaran bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Pasangkayu terkait dengan reposivitas sudah mulai ada peningkatan, terlihat persentase pegawai yang paham dan dapat melaksanakan program sudah lebih banyak bila dibandingkan dengan yang belum paham. Responsivitas yang baik ini akan memudahkan pegawai dalam penyusunan program terutama terkait dengan pelayanan masyarakat oleh kantor Kecamatan Pasangkayu.

Hasil wawancara dengan Bapak Nuriyadin, S.Sos selaku kasubag Kepegawaian Kantor Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa:

*“Sebuah peningkatan di kantor Kecamatan Pasangkayu dimana terkait dengan responsivitas pegawai terhadap tugas pokok dan fungsinya sudah baik, bahwa terakomodirnya setiap keinginan masyarakat sudah terlihat, sekalipun masih banyak kekurangan disebabkan oleh kemampuan*

*individu para pegawai. Tapi untuk usaha kearah perbaikan sudah terlihat.(wawancara pada tanggal 11 oktober 2016)."*

Responden yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di kantor Kecamatan Pasangkayu dalam melaksanakan pelayanan public. Sehingga kinerja dalam berbagai bidang sangat diharapkan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang menjadi harapan Pemerintah daerah dan Masyarakat Kecamatan pasangkayu. Oleh karena itu faktor responsivitas pegawai kantor Kecamatan Pasangkayu menjadi faktor yang sangat penting untuk ditingkatkan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Kantor Kecamatan Pasangkayu.

Sementara hasil wawancara dengan Bapak Abd Muktadir selaku staf kantor Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa : *"Sebenarnya karena pegawai di kantor Kecamatan Pasangkayu ini adalah kebanyakan dari masyarakat setempat, jadi mereka sangat paham keinginan dan harapan masyarakat pasangkayu. Setelah dituangkan masuk diperencanaan anggaran mereka langsung respon, tetapi kekurangan mereka bagaimana mengaktualisasikan program, sekalipun ada kekuarangan seperti itu kalau persoalan hubungan dengan masyarakat langsung nyambung (wawancara pada tanggal 20 oktober 2016)*

Dari penjelasan beberapa responden dapat dijelaskan bahwa responsivitas yang merupakan kepekaan para pegawai kantor kecamatan pasangkayu sudah berjalan dengan baik, hal ini terlihat pada kemampuan pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu dalam merespon cepat apa yang menjadi keinginan masyarakat dan apa yang menjadi keinginan pimpinan. Dengan demikian kesimpulan yang dapat diambil terkait dengan responsivitas pegawai terkait dengan tugas pokok dan fungsi kantor Kecamatan Pasangkayu sudah baik.

### **Responsibilitas**

Sedangkan responsibilitas birokrasi yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar baik eksplisit maupun implisit. Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Responsibilitas berkenaan dengan pelayanan yang bersifat melayani dan mengayomi misalnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk melaksanakan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Responsibilitas dalam sebuah birokrasi pemerintahan merupakan yang sangat penting sebab menyangkut masalah-masalah prinsip-prinsip organisasi administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan yang telah diambil oleh organisasi pemerintahan. Sehingga faktor responsibilitas ini menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menilai kinerja Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

Untuk mengetahui seperti apa faktor responsibilitas ini mempengaruhi kinerja Kantor Kecamatan Pasangkayu, hasil wawancara dengan bapak Firdaus, S.Sos Camat Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara mengatakan bahwa:

*" Kalau saya melihat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Kecamatan Pasangkayu sudah cukup baik karena sudah mengarah pada prinsip-prinsip administrasi pemerintahan dalam pelaksanaannya program yang tertuang dalam visi misi Kecamatan Pasangkayu. Kesesuaian pelaksanaan program dengan prinsip administrasi yang dilaksanakan oleh kantor Kecamatan Pasangkayu. Dan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sudah berjalan dengan baik.(wawancara pada tanggal 16 Oktober 2016)"*

Beberapa ahli menjelaskan bahwa dalam kaitannya dengan birokrasi, responsibility merupakan otoritas yang

diberikan atasan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Dengan hasil wawancara diatas bahwa tugas-tugas yang diberikan oleh atasan melalui tugas pokok dan fungsi yang tertuang didalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP) sudah ada respon dari para pegawai kecamatan Pasangkayu dan berjalan dengan baik.

Hasil wawancara dengan Ibu Ni wayan Weti Artini, S.Sos selaku Sekretaris Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa: *“Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai kantor Kecamatan Pasangkayu sudah mengacu pada prinsip-prinsip administrasi yang ada, artinya tugas-tugas tersebut sudah dibuatkan kedalam Sasaran kerja Pegawai (wawancara pada tanggal 21 Oktober 2016).”*

Profesionalisme birokrasi amat ditentukan oleh bagaimana kemampuan birokrat tersebut dalam melakukan pekerjaan yang memang berhubungan dengan tugas birokrat dan biasanya terspesialisasi sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing. Hasil pekerjaan itu jika sesuai dengan kemampuan objek, bersifat terus-menerus baik situasi dan kondisi serta berlangsung dalam jangka waktu yang singkat. Profesionalisme birokrasi merupakan birokrat yang berbasis pengetahuan dengan berbagai ketrampilan dan keahlian.

Adapun wawancara dengan bapak Nuryadin, S.sos selaku Kasubag Kepegawaian Kantor Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa:

*“Saya kira pegawai sekarang sudah serentak mengisi Sasaran Kerja Pegawai (SKP) setiap awal tahun, dari situlah para pegawai termasuk pegawai Kecamatan Pasangkayu bekerja, karena yang ditulis di SKP adalah tufoksi masing-masing pegawai. Kalau saya menilai tentang responsibilitas pegawai sudah terpenuhi dari prinsip-prinsip administrasi kepegawaian. (wawancara tanggal 11 Oktober 2016).”*

Responsibilitas birokrasi yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi itu dilakukan sesuai dengan prinsip-

prinsip administrasi yang benar baik eksplisit maupun implisit. Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa Responsibilitas pada Kantor Kecamatan Pasangkayu sudah terpenuhi dimana pelaksanaan pemerintahan dan proses pelayanan public sudah mengacu pada prinsip-prinsip administrasi dengan ditandai adanya Sasaran Kerja Pegawai (SKP) setiap pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu.

Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai norma-norma yang berkembang dalam masyarakat dan berkenaan dengan pelayanan yang bersifat melayani dan mengayomi misalnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk melaksanakan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Profesionalisme dan responsibilitas birokrasi selalu berhubungan dengan kualitas birokrasi itu sendiri. Kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, dan sebagai kesimpulan bahwa Responsibilitas yaitu kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari cacat, pemenuhan kebutuhan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar dan sesuatu yang bisa memberikan pelayanan yang baik berdasarkan prinsip administrasi pada Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

### **Akuntabilitas**

Istilah akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa Inggris *accountability* yang berarti pertanggungjawab atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawab.

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan raktat sesungguhnya (Kumorotomo, 2005: 3-4). Norma dan etika pelayanan

yang berkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat.

Hasil wawancara dengan bapak Firdaus, S.Sos Camat Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara mengatakan bahwa:

*“Ini yang sering jadi masalah di Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara terkait kepatuhan para pegawai terutama menyangkut kehadiran dan tanggungjawab setiap pekerjaan yang diberikan. Dimana kita selalu rapat untuk mendorong para pegawai di kecamatan untuk mengikuti aturan kehadiran, aturan pekerjaan, dan aturan yang disepakati di kantor kecamatan ini. Terutama bagian pelayanan masyarakat, akhirnya saling tunjuk atau saling lempar tanggungjawab kalau ada masalah yang tidak tertangani.(wawancara pada tanggal 16 Oktober 2016)”*

Akuntabilitas dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan, karena Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban secara periodik. Sumber daya ini merupakan masukan bagi individu maupun unit organisasi yang seharusnya dapat diukur dan diidentifikasi secara jelas. Pada wawancara diatas terlihat bahwa ada ketidak patuhan para pegawai kecamatan Pasangkayu terhadap aturan dan oerintah pimpinan.Demikian pula terlihat adanya kurang tanggungjawab pada pekerjaan di Kantor Kecamatan dan Pelayanan Publik.

Hasil wawancara dengan Ibu Ni wayan Weti Artini, S.Sos selaku Sekretaris Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa:

*“Menjadi persoalan di Kantor Kecamatan Pasangkayu terkait dengan kepatuhan dan tanggungjawab para pegawai terhadap pekerjaan yang sudah menjadi tanggungjawabnya dan yang kadang-kadang diberikan oleh pimpinan secara langsung, yang sering saya lihat saling lempar tanggungjawab. Dan jadi persoalan sekarang semenjak ditiadakan Tunjangan Kinerja, pegawai yang selama ini rajin masuk pagi sekarang nanti siang-siang mereka baru datang,dan lebih patal lagi cepat pulang.(wawancara pada tanggal 21 Oktober 2016).”*

Dari hasil wawancara diatas peneliti memberikan simpulan bahwa Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Kecamatan Pasangkayu yang didalamnya Kepatuhan dan Tanggungjawab pegawai terhadap aturan yang belum terpenuhi, seperti masih banyak pegawai melanggar aturan tata tertib kehadiran pegawai, dimana sering dating terlambat dan cepat pulang. Begitu juga sering saling melempar tanggungjawab.

Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggung jawaban secara periodik. Sumber daya ini merupakan masukan bagi individu maupun unit organisasi yang seharusnya dapat diukur dan diidentifikasi secara jelas.

Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap usaha dari karyawan organisasi sehingga tercapai kelancaran dan keterpautan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Adapaun wawancara dengan bapak Nuryadin, S.sos selaku Kasubag

Kepegawaian Kantor Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa:

*“Memang agak sulit pada kondisi sekarang ini untuk menuntut pegawai memtuhi tata tertib, karena selama ini mereka nanti cepat dating karna ada tunjangan kinerja, sekalnya tidak ada para pegawai termasuk dikecamatan pasangkayu sudah jarang masuk dan sering terlambat. (wawancara pada tanggal 11 oktober 2016).”*

Senada dengan hasil wawancara demhan bapak Idrus Bahar, S.Pd, M Kepala Seksi Kantor Kecamatan pasangkayu mengatakan bahwa:

*“Akuntabilitas pegawai sekarang sangat menurun setelah tidak adanya kinerja (tunjangan kinerja). Dulu sering diadakan apel tiap pagi dan sore, kalau tidak ikut apel kita anggap tidak hadir, imbasnya pada tunjangan kinerja tidak akan dibayarkan, tetapi sekarang tidak ada lagi. Jadi sudah begini, mau cepat dating ya cepat dating mau lambat dating tidak ada pengaruh juga. Jadi tingkat kepatuhan dan rasa tanggungjawab sudah mulai berkurang (wawancara pada tanggal 14 Oktober 2016).”*

Akuntabilitas menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pemerintahan. Sebab akuntabilitas yang baik ini dapat menjadi salah satu indicator dalam menilai kinerja pada Kntor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utar.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Abd Muktedir selaku staf Kantor Kecamatan Pasangkayu mengatakan bahwa:

*“Biasa bu kalau persoalan akuntabilitas sepertinya sulit sekarang, kita saksikan sendiri dalam kantor lambat dating cepat pulang dengan alasan tidak ada dikerja, padahal banyak sekali pekerjaan yang mau diselesaikan. Kadang saya sendiri dikantor teman-teman yang lain lambat masuk. Saya piker mungkin karena kinerja sudah tidak ada lagi.(wawancar tanggal 20 oktober 2016).”*

Aspek yang terkandung dalam pengertian akuntabilitas adalah bahwa

publik mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pihak yang mereka beri kepercayaan. Media pertanggungjawaban dalam konsep akuntabilitas tidak terbatas pada laporan pertanggungjawaban saja, tetapi mencakup juga praktek-praktek kemudahan si pemberi mandat mendapatkan informasi, baik langsung maupun tidak langsung secara lisan maupun tulisan. Dengan demikian, akuntabilitas akan tumbuh subur pada lingkungan yang mengutamakan keterbukaan sebagai landasan penting dan dalam suasana yang transparan dan demokrasi serta kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Akuntabilitas, sebagai salah satu prasyarat dari penyelenggaraan negara yang baru, didasarkan pada konsep organisasi dalam manajemen, yang menyangkut:

1. Luas kewenangan dan rentang kendali (spand of control) organisasi.
2. Faktor-faktor yang dapat dikendalikan (controllable) pada level manajemen atau tingkat kekuasaan tertentu.
3. Pengendalian sebagai bagian penting dari masyarakat yang baik saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain, dapat disebutkan bahwa pengendalian tidak dapat berjalan dengan efesien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik, demikian pula sebaliknya.

Dari hasil wawancara dan penjelasan diatas peneliti memberikan simpulan bahwa Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Kecamatan Pasangkayu yang didalamnya Kepatuhan dan Tanggungjawab pegawai terhadap aturan yang belum terpenuhi, seperti masih banyak pegawai melanggar aturan tata tertib kehadiran pegawai, dimana sering dating terlambat dan cepat pulang.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Dalam pembahasan tesis ini penulis menyimpulkan dari berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang dilaksanakan maka bahwa analisis kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Sarudu Kabupaten Mamuju Utara belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang baik, dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006: 50) menyangkut Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan, Akuntabilitas. Adapun Aspek yang belum berjalan dengan baik dengan melihat pembahasan analisis kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pasangkayu adalah Aspek Produktivitas, Aspek Kualitas Layanan, dan Aspek Akuntabilitas, hal ini dapat di jelaskan sebagai berikut: Aspek Produktivitas, banyaknya program dan Pelayanan yang tidak berjalan, dan berdasarkan pada cara kerja atau metode kerja yang telah ditetapkan sehingga akan diperoleh hasil kerja yang belum memuaskan atau masih sangat lemah, dan akhirnya efektifitas dan efisiensi tidak tercapai. Aspek Kualitas Layanan yang masih rendah diakibatkan oleh rendahnya sumber daya aparatur seperti rendahnya tingkat pendidikan, kemampuan pegawai serta pengalaman pegawai Kantor Kecamatan pasangkayu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi kantor kecamatan Pasangkayu. Aspek Akuntabilitas, Pada Kantor Kecamatan Pasangkayu yang didalamnya Kepatuhan dan Tanggungjawab pegawai terhadap aturan yang belum terpenuhi, seperti masih banyak pegawai melanggar aturan tata tertib kehadiran pegawai, dimana sering datang terlambat dan cepat pulang.

### Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka penelitian ini disarankan dari dua aspek sebagai berikut:

1). Aspek Teoritis

Untuk mengoptimalkan Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi yang tertuang dalam sasaran Kerja Pegawai (SKP) pada Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara, diharapkan lebih memperhatikan masalah efisiensi dan efektivitas.

2). Aspek Praktis

- a. Pelaksanaan pemerintahan dan pelayanan kemasyarakatan untuk dapat hasil yang maksimal apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang profesional dengan tingkat dan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai.
- b. Pegawai dituntut untuk lebih tanggap terhadap keluhan dan memberikan solusi yang tepat terhadap persoalan yang dihadapi masyarakat agar kedepan pelayanan publik lebih baik dan optimal, serta memperbaiki pola interaksi dengan masyarakat pengguna jasa dalam memberikan pelayanan hendaknya bersikap profesional.
- c. Meningkatkan etos kerja, motivasi yang tinggi dalam bekerja, memperbaiki kedisiplinan dan mengurangi tingkat ketergantungan terhadap pimpinan.
- d. Pimpinan yang bijak seharusnya mampu menggerakkan bawahan dalam pelaksanaan kerja dan mampu memberikan keteladanan, motivasi, baik dalam pelaksanaan tugas maupun dalam memberikan kesempatan pegawai untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yaitu dengan mengikutsertakan dalam pendidikan baik formal maupun non formal, seperti pendidikan dan pelatihan serta melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang telah mendorong dalam menyelesaikan artikel ini, terutama diucapkan terima kasih kepada Ketua dan

Anggota Tim Pembimbing, Dr. Hasbullah, M.Si., dan Dr. Nawawi Natsir, M.Si., penyunting, penyunting ahli dan ketua penyunting dengan penuh ketelitian memberikan bimbingan dan arahan yang menyempurnakan artikel ini.

## **DATAR RUJUKAN**

- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Govenm melalui pelanan public*. Yogyakarta , UGM press
- Ahmad Tohardi, 2002. *Pemahaman praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. *Sumberdaya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Anselm Strauss Juliet Corbin 2009. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Basrowi & Suwandi, 2008. *Memahami penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Komaruddin, 1992. *Ensklopedia Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kumorotomo Wahyudi, 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Konsep, Teori dan Issu*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Tangkisan, Hessel Nogi S, 2005. *Manajemen Publik*, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Pengawasan Nasional.