



Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya

Walid Mustafa *

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima Februari 2015; Disetujui April 2015 Dipublikasikan Juni 2015

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Hasil analisis menunjukkan bahwa menurut masyarakat yg mana mereka mengatakan bahwa kinerja aparat kecamatan masih kurang baik, masih banyak kekurangan-kekurangan pada kinerja aparat kecamatan dalam rangka melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi, sehingga pada saatnya terwujud aparatur kecamatan yang professional yang mampu melayani masyarakat secara prima. Faktor yang menjadi penghambat terhadap kinerja aparat Kecamatan Blangpidie adalah kurangnya kedisiplinan pegawai instansi tersebut dan selain itu faktor yang menjadi penghambat kinerja instansi Kecamatan Blangpidie adalah belum diterapkannya program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dan hal tersebut menjadi penghambat untuk keefektifan kinerja aparat di instansi Kecamatan Blangpidie.

Kata Kunci : Kinerja; Pelayanan Administrasi

This study aims to determine the Performance of District Officers Offices Administration Services To The Community In Blangpidie District, Aceh Barat Daya. This research is a descriptive research. From the results of the analysis shows that according to the community which they say that the performance of the subdistrict apparatus is still not good, there are still many deficiencies in the performance of the subdistrict apparatus in order to carry out administrative services to the community. the quality of services can still be improved again, so that in time realized a professional district apparatus capable of serving the community in a prime. Factors that hamper the performance of the Blangpidie sub-district apparatus are the lack of discipline of the officials of the agency and in addition to the factors that hamper the performance of the Blangpidie sub-district office is the absence of the PATENT program (Integrated Service Administration of the Kecamatan) and it becomes an obstacle to the effectiveness of the apparatus performance in the Kecamatan Blangpidie.

Keywords: Performance; Administrative; Services

How to Cite : Walid Mustafa (2015). Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya
3 (1): 40-53

*Corresponding author:

E-mail: walidmustafauma@yahoo.com

P-ISSN-2549-9165

e-ISSN-2580-2011

PENDAHULUAN

Pelayanan birokrasi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki sebutan abdi masyarakat dan abdi negara memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataan justru terbalik, masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparat pemerintah (Siagian, 2008:91).

Secara umum, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Lahir, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya (Marsuki, 2006:52)

Sering sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan. Setiap warga Negara tidak pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggungjawab yang tinggi.

Hal ini sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang dilanjutkan dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004) yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan

yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diperkuat, termasuk Kecamatan. Fungsi Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila fungsi ini dapat dijalankan secara konsisten, maka secara bertahap akan berdampak strategis dalam menekan inisiatif pemekaran daerah.

Sejalan dengan itu, sebagai penegasan atas ketidakjelasan peran fungsi Kecamatan serta jawaban terhadap tuntutan masyarakat, maka pada tanggal 15 Januari 2010 Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Permendagri No 4 Tahun 2010 ini merupakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen yang mencakup pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan. Munculnya kebutuhan akan pelayanan publik yang "bersih" membuat pemerintah merasa perlu untuk membuat kebijakan yang dapat digunakan sebagai acuan pemerintah dibawahnya dengan harapan pelayanan publik yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Kebijakan yang dimaksud adalah Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, dan transparan selain itu pemerintah juga menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. Namun upaya-upaya yang telah ditempuh nampak kurang optimal, salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan masyarakat penggunaanya, kemudian pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan kepemimpinan/organisasi saja.

Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus dilakukan,

terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang di terima.

Peningkatan kinerja Aparat menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah beserta aparaturnya lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa implikasi terhadap kemampuan profesionalisme pegawai dalam menjawab tantangan era globalisasi dalam menghadapi persaingan ketat dengan negara – negara lain didunia. Bertitik tolak dari pemikiran ini, maka peningkatan kinerja aparatur merupakan hal yang mendesak untuk dilaksanakan dewasa ini

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moleong (2007 : 6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang mana peneliti mendeskripsikan penelitian ini secara menyeluruh dengan menganalisis fenomena, peristiwa, sikap, pemikiran dari orang secara individu maupun kelompok, baik yang diperoleh dari wawancara. Peneliti mendeskripsikan tentang bagaimana kinerja aparat Kecamatan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di

Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya, dengan maksud memahami realita yang ada.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan semuanya tidak dapat diukur dengan angka.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Blangpidie, dimana pemilihan lokasi ini dilakukan secara "*purposive sampling*" yaitu pemilihan lokasi atau obyek penelitian secara sengaja dengan beberapa pertimbangan tertentu. Adapun waktu penelitian dilakukan pada tahun 2015.

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui sesuatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pelayan, keterangan, atau dapat membantu dalam memenuhi persoalan dan permasalahan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari : (1) Informan kunci yaitu : Mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. informan kunci dalam penelitian ini adalah : Camat, (2) Informan utama yaitu : Mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Pegawai Kecamatan.

Informan tambahan yaitu : Mereka yang memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti dan yang menjadi informan tambahan adalah masyarakat di sekitar Kecamatan Blangpidie.

Secara umum ada dua jenis data yang dikumpulkan melalui penelitian ini : (1) Data Primer adalah seluruh data yang diperoleh langsung dari informan dalam penelitian ini, (2) Data Sekunder adalah seluruh data yang diperoleh dari laporan ataupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

Untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data. Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut : (1) Studi Kepustakaan, studi

kepastakaan merupakan pengumpulan data atau informasi yang menyangkut masalah yang akan diteliti dengan mempelajari dan menelaah buku, majalah, surat kabar, jurnal, karya ilmiah, dan bentuk-bentuk tulisan lainnya yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti, (2) Studi Lapangan, studi lapangan merupakan pengumpulan data atau informasi langsung dari lokasi penelitian dengan melakukan wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi, (3) Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian dan pencatatan hal-hal yang terjadi secara sistematis terhadap fenomena-fenomena atau gejala-gejala yang diteliti, (4) Wawancara, yaitu : seperti yang diungkapkan Deddy Mulyana (2010 : 181) bahwa metode wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara, termasuk karakteristik sosial-budaya (agama, suku, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dst.) responden yang dihadapi.

Metode deskriptif kualitatif menuntut analisis data yang dilakukan terus menerus selama melakukan penelitian. Oleh karena itu, disetiap langkah dalam penelitian saling berhubungan. Penelitian ini menggunakan analisis data model siklus yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1995 : 35). Analisis data model siklus ini terdiri dari 3 komponen, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan verivication atau concluding drawing (penarikan kesimpulan). Kemudian analisis dilakukan dengan menggabungkan ketiga komponen tersebut dengan langkah – langkah sebagai berikut : (1) Reduksi data merupakan proses pemilihan, mengabstrakkan data transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dari lokasi penelitian. Reduksi data ini merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan sementara. Dengan reduksi data kita dapat menyederhanakan data dan mentransformasikan dengan cara misalnya, dengan menyeleksi data yang ketat,

ringkasan atau menggolongkan dalam pola yang lebih jelas, (2) *Data Display* (penyajian Data), Penyajian data merupakan alur penting dalam kegiatan penelitian. Membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan, (3) *Verivication atau concluding Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan dilakukan terus menerus selama penelitian berlangsung, penarikan tersebut disebut dengan penarikan kesimpulan sementara (*tentative*). Penelitian berusaha menganalisis dan mencari makna dari data yang telah dikumpulkan, dengan berusaha mencari pola hubungan dan hal – hal yang timbul dalam kesimpulan – kesimpulan sementara (*tentative*). Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, barulah ditarik kesimpulan yang bersifat mendasar (*grounded*), dengan kata lain setiap kesimpulan yang dibuat senantiasa dilakukan verifikasi selama waktu penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pengumpulan data di lapangan, akan disajikan hasil penelitian melalui wawancara langsung dengan informan yang telah dipilih. Data yang diperoleh selama penelitian ini disajikan dalam bentuk analisis data yang diolah dari wawancara sehingga dapat diinterpretasikan dalam penyajian data. Data-data yang diperoleh peneliti melalui data primer akan peneliti sajikan dalam bentuk deskripsi dengan kenyataan di lapangan.

Tugas–tugas pelayanan kepada masyarakat sangat menentukan keberhasilan pencapaian kinerja aparat pemerintah kantor Camat. Kinerja yang efektif terjadi apabila tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat pada Kantor Kecamatan Blangpidie, beliau mengatakan :

“Pelayanan kepada masyarakat belum begitu sesuai dengan ketentuan, berhubungan dengan hal itu maka pelayan kepada masyarakat akan terus dilaksanakan, akan tetapi sekarang ada namanya PATEN (Pelayan Aministrasi Terpadu Kecamatan) pada satu loket (instansi) melayani seluruh dari pada

kebutuhan masyarakat, akan tetapi sekarang kebutuhan itu belum bisa di selesaikan di kantor camat saja, karna ada hal – hal lain atau persyaratan lain yang di urus di kantor –kantor lain, dan nggak bisa di kantor camat saja, jadi pelayanan ini belum terpadu tapi semi terpadu. Jadi belum sesuai dengan ketentuan. [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]”

Tugas-tugas pelayanan Administrasi yang di bebankan kepada aparat Kantor Camat tentunya harus mudah untuk dipahami. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat pada Kantor Kecamatan Blangpidie, beliau mengatakan:

“Pelayan yang saya pahami yang berhubungan dengan administrasi hanya pelayanan sekitar pelayanan sosial, surat miskin, meninggal dunia, ahli waris, dan surat – surat yang berhubungan dengan kependudukan seperti E-KTP, dan pelayanan aparat desa yang datang ke kantor camat. Jadi dilayani sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan dan prosedur. [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]”

Dalam rangka melaksanakan kinerja pelayanan kepada masyarakat tentunya harus didukung oleh peralatan kantor yang memadai, Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat pada Kantor Kecamatan Blangpidie, beliau mengatakan:

“Sampek sekarang beberapa fasilitas sudah ada, cuma tinggal saja ada beberapa hal yang belum lengkap, ada beberapa alat – alat yang belum cukup, seperti komputer, udah itu anggaran untuk perbaikan – perbaikan terlalu minim, perbaikan laptop atau komputer, tidak ada peningkatan untuk perbaikan. [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 Maret 2015]”

Untuk mendapatkan sebuah hasil yang efektif suatu pelayanan administrasi masyarakat yang dilaksanakan maka pelaksanaannya harus sesuai dengan

kebutuhan masyarakat, mengenai hal tersebut, Camat Kecamatan Blangpidie mengungkapkan, beliau mengatakan bahwa :

“Apa yang diinginkan oleh masyarakat, itu sudah terpenuhi, kalo ada hal – hal yang mungkin tidak bisa kami lakukan, itu kami akan arahkan ke kantor lain. Misalnya surat – surat pertanahan, mungkin disini bisa di sediakan PPAT menyediakan akte dan sebagainya, tapi untuk membuat sertifikat itu harus BPJN arahan –arahan kegitu, tapi seluruh kewenangan camat tetap kami laksanakan dan kami penuhi [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]”

Prosedur pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan salah satu ukuran agar dalam melaksanakan pelayanan administrasi dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat Kecamatan apakah sudah dapat memuaskan masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Kantor Kecamatan Blangpidie, beliau mengatakan bahwa :

“Selama ini kita ikuti peraturan pelayanan yang disebut dengan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) pelayanan terpadu kalo di tingkat kecamatan pelayanan tingkat kecamatan sudah kami lakukan tetapi sedikit ada terkendala kalo ingin permanen terpadu itu tentunya masyarakat hanya menunggu siap tapi sekarang terkendalanya belum ada upaya untuk menyelesaikan surat mnyurat disatu tempat di kantor camat masyarakat harus juga datang ke kantor – kantor lain untuk mengurusnya, contoh misalnya, mengurus surat rekomendasi keuchik, harus ke keuchik dulu, rekomendasi camat baru di kantor camat, tapi surat – surat lain, seperti membuat surat izin usaha itu harus ke LKH (Instansi Lingkungan Hidup) masyarakat juga harus mengurus sendiri, jadi tidak diurus oleh kantor (Aparat kecamatan) tapi dalam ketentuan sebenarnya harus kantor yang urus, kalo di kantor camat, camat yang urus seluruhnya,

masyarakat hanya menerima, tetapi karna ada beberapa kendala tidak bisa dilayani jadi masyarakat itu langsung turun ke kantor – kantor seluruh kebutuhan, misalnya seperti mengurus PBB harus ke pendapatan daerah tidak ada di kantor camat, sebenarnya dikantor camat, seperti E-KTP, E-KTP hanya rekaman aja dikantor camat, sementara E-KTP nya ambil di dinas kependudukan (Disdukcapil), Pertanyaan : jadi intinya belum memuaskan masyarakat ? jawaban : belum. Belum memuaskan, karna masih membutuhkan tenaga masyarakat untuk mengurus kantor – kantor lain. Jadi tidak terpadu. Belum bisa kita katakan kalo itu sudah terpadu karna masyarakat juga masih mengurus sendiri ke kantor – kantor lain. [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]”

Sistem PATEN merupakan suatu sistem yang baru bagi instansi Kecamatan hal tersebut dapat dilihat pada peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010. Oleh karena itu apakah pihak Kecamatan sudah memberikan sosialisasi terhadap PATEN kepada masyarakat, sebagaimana diungkapkan oleh Camat Kantor Kecamatan Blangpidie, berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan :

“Sejauh sebelum kita laksanakan pelayanan terpadu itu, kita sosialisasi dulu, kita undang masyarakat, aparat – aparat kita, kita undang ke kantor camat untuk menyampaikan bahwa di kantor camat sudah ada pelayanan terpadu, udah kita sampaikan, kekurangannya ya itu .. kekurangannya ada beberapa surat yang harus didatangi sendiri, kita usakan kedepan kita usahakan surat menyurat syarat–syarat lain itu di selesaikan oleh camat, masyarakat hanya menerima saja kesiapannya kan begitu juga tidak membuang waktu, kalo surat–surat penting itu memakan waktu satu hari, karna kita mengurus surat itu di kantor lain, kita bawa ke kantor camat, kita harapkan demikian, tapi sampai sekarang belum .. [Bapak Adnan SH,

Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]”

Namun sistem PATEN belum di implementasikan di Kantor Kecamatan Blangpidie, hal tersebut juga dinyatakan dalam ungkapan Camat Kantor Kecamatan Blangpidie, beliau mengatakan :

“Hal tersebut di karnakan oleh belum adanya transportasi, belum adanya biaya atau anggaran, dan belum adanya pegawai tetap untuk PATEN, maka dari itu program PATEN belum di terapkan secara maksimal di kantor kecamatan Blangpidie. [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]”

Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, ketetapan waktu merupakan hal yang sangat penting diperhatikan, namun pada Kantor Kecamatan Blangpidie apakah sudah melaksanakan kinerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sebagaimana ungkapan Camat pada Kantor Kecamatan Blangpidie, beliau mengatakan :

“Kalo surat – surat yang ringan sifatnya seperti surat keterangan, surat keterangan miskin, itu hanya memakan waktu 10 menit kalo tidak mengandung syarat – syarat yang lain, 10 menit sudah siap .. tergantung berat ringannya urusan, kalo berat urusannya satu hari, kalo misalnya hanya buat surat keterangan cuma 10 menit. [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]”

Standar biaya didalam pelaksanaan pelayanan juga harus di buat dengan sebaiknya, agar masyarakat mengetahui bagaimana biaya didalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat, hal tersebut memberikan transparansi biaya antara pemerintah dengan masyarakat. Masyarakat mengetahui berapa biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan administrasi, akan tetapi apakah pada implementasinya sudah sesuai dan tidak membebani masyarakat. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Camat pada Kantor Camat Blangpidie, beliau mengatakan :

“Untuk urusan pelayanan masyarakat yang bersifat sosial, itu tidak boleh

dipungut biaya, tidak ada sp3,... [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]"

Keadilan didalam pelaksanaan pelayanan administrasi merupakan suatu hal yang paling penting untuk diperhatikan, keadilan yang dimaksud adalah tidak membedakan golongan masyarakat, akan tetapi masyarakat diperlakukan sama. Mengenai keterangan ini juga dapat dilihat dari ungkapan Camat Blangpidie, beliau mengatakan :

"Untuk keadilan itu kita nggak .. nggak bisa kita katakan sudah atau belum, karna keadilan itu relatif, kadang – kadang kami petugas ini ada juga bertingkah, sehingga bisa korban masyarakat, tapi sejauh kami menjabat sebagai Camat disini, tidak ada yang komplain, tetap semua urusan kami layani.. [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]"

Didalam sebuah instansi rekrutmen pegawai juga harus dilakukan dengan sebaik-baiknya, dalam artian rekrut pegawai sesuai dengan kapasitas instansi yang bersangkutan, agar tidak ada ruang kerja yang mengalami kekosongan. Bagaimana kenyataan yang terdapat di instansi Kantor Kecamatan Blangpidie melalui hasil wawancara dengan Camat pada Kantor Kecamatan Blangpidie. Beliau mengatakan :

Baru sekarang sudah mencukupi, dua bulan yang lalu itu semua kasi ada lima puluh persen kosong, tapi sekarang sudah dipenuhi semua, dan di tambah dengan anak – anak kontrak, yang kontrak sudah mencapai sepuluh orang, udah sangat terbantu sekarang. (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

Kinerja pegawai juga merupakan sebuah dorongan agar pelayanan administrasi dapat dilaksanakan dengan efektif. Misalnya seperti kedisiplinan pegawai, dalam artian pegawai mentaati aturan dari kebijakan instansi. Mengenai hal itu Camat pada Kantor Camat Blangpidie mengungkapkan, beliau mengatakan:

"Sesuai dengan ketentuan disiplin, pegawai negeri datang jam 07.45 setelah datang dia harus absen, dan istirahat jam 12.00, nanti jam 14.00 masuk lagi sampai jam 16.30 itu pulang setelah absen, seharus dalam kenyataan semua harus ikut, kalo nggak absennya di palang, dan kena sanksi atau denda, dia tidak hadir satu hari, maka akan ada pemotongan tunjangan, akan tetapi masih ada pegawai yang belum datang tepat waktu dan belum mengindahkan disiplin. [Bapak Adnan SH, Camat Blangpidie, hasil wawancara 18 maret 2015]"

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu aparat kecamatan Blangpidie :

"Untuk masalah kedisiplinan ada beberapa pegawai (aparat kecamatan) yang belum mentaatinya terutama dalam hal kedisiplinan waktu, memang masih ada yang belum mentaati peraturan waktu, seperti misalnya masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat, dan keluar kantor disaat jam kerja sedang berjalan.[Ibu Dra. Suryati, aparat kecamatan Blangpidie, hasil wawancara 18 Maret 2015]"

Aparat yang lain Pada kantor Kecamatan Blangpidie juga mengatakan :

"Saya yang mewakili dari beberapa pegawai lainnya (aparat kecamatan) akan memberikan tanggapan dari pertanyaan diatas, kami sudah berusaha telah memberikan yang terbaik untuk masyarakat, akan tetapi mungkin masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan dari pelayanan yang kami berikan, hal itu dikarenakan oleh hal misalnya seperti, di saat masyarakat ingin melakukan pelayanan, mungkin di ruang tertentu kami tidak ada, jadi masyarakat menunggu lama, hal tersebut dikarenakan mungkin karena seorang pegawai sedang ada urusan yang harus diselesaikan di luar (tempat lain), dan untuk kedepannya kami sebagai pegawai yang bertugas melayani masyarakat, akan terus membenahi segala kekurangan yang mungkin masih belum baik. Agar

masyarakat merasa puas dengan kinerja yang kami berikan., [Ibu Zuraidah S.sos, aparat kecamatan Blangpidie, hasil wawancara 18 Maret 2015]"

Sikap tegur sapa yang baik juga harus dilakukan oleh aparat Kecamatan, terutama dalam hal menjelaskan tentang lingkup pelayanan kepada masyarakat yang tidak mengerti misalnya seperti bagaimana tahapan serta syarat-syarat jika ingin melakukan pelayanan E-KTP, Dalam hal ini hasil wawancara dengan aparat kecamatan Blangpidie, beliau mengatakan :

"Untuk hal itu kami telah memberikannya dengan baik, kami menyampaikan suatu syarat yang harus dilengkapi dengan jelas, apabila masyarakat tersebut telah berusia lansia ingatan nya udah nggak kuat lagi, kami berusaha mencatat syarat-syarat tersebut di lembaran kertas agar masyarakat dapat melihat nya ketika melengkapi syarat-syarat tersebut. [Saudara Ronal Rizkianda, aparat kecamatan Blangpidie, hasil wawancara 18 Maret 2015]"

Berdasarkan hasil wawancara mengenai baik atau tidaknya kinerja aparat kecamatan Blangpidie dengan salah satu masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Blangpidie, melalui ungkapannya beliau mengatakan :

"Menurut saya pribadi, pelayanan yang kita dapatkan disana sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi alangkah baiknya jika kantor Kecamatan Blangpidie terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada kami (masyarakat) untuk menjadikan pelayanan yang lebih baik lagi. [Bapak Zakaria 58 tahun, masyarakat, hasil wawancara 23 maret 2015]"

Masyarakat lainnya yang juga memberikan tanggapan tentang pertanyaan mengenai pemahaman yang mereka dapatkan tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Blangpidie yang juga berdomisili di Kecamatan Blangpidie melalui wawancara mengatakan :

"Sudah, tapi saya masih sedikit bingung ketika pegawai kecamatan menyuruh saya untuk mengurus suatu surat ke instansi lain, seperti disaat saya membuat E-KTP, saya disuruh urus dulu surat di dinas kependudukan, tapi saya nggak ngerti maksud suratnya itu apa, jadi terkadang bagi masyarakat yg awam kayak kami gini masi susah untuk mengerti kalo kami di suruh urus ini itu ke kantor lain. [Saudara Barmawi 31 tahun, masyarakat, hasil wawancara 23 Maret 2015]"

Masyarakat yang lainnya juga memberi tanggapan tentang pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Blangpidie, beliau mengatakan :

"Waktu saya ke kantor camat mau foto dan sidik jari untuk buat E-KTP pegawai di kantor itu udah ada yang ramah dan negur saya, tapi ada sikit lagi atau beberapa orang lah yang masih cuek terhadap masyarakat, dan mereka pun nggak senyum dan nggak negur. Sehingga kadang masyarakat susah untuk mendapatkan informasi pelayanan yang mau di dapatkannya. Tapi udah lumayan baik lah pelayanannya. [Ibu Syarifah 46 tahun, masyarakat, hasil wawancara 25 maret 2015]"

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan penelitian dengan wawancara yang mendalam dengan Camat Kecamatan Blangpidie Adnan SH, beberapa aparat kecamatan, serta masyarakat yang berada di Kecamatan Blangpidie, dilakukan wawancara pada tanggal 18 Maret 2015, 23 Maret 2015, dan 25 Maret 2015.

Kedisiplinan aparat kecamatan dalam rangka melaksanakan kinerja di instansi kecamatan Blangpidie masih belum sangat baik. Walaupun beberapa aparat telah mematuhi dan taat kepada peraturan instansi tersebut. Kedisiplinan aparat tersebut dapat di lihat dari hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Blangpidie serta masyarakat, yang menyatakan bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat, dan pulang juga tidak tepat waktu. Sehingga hal tersebut memberi dampak bahwa aparat kecamatan belum bisa menjadi panutan bagi masyarakat

dalam hal mematuhi jam kerja. Sehingga kinerja aparat kecamatan Blangpidie mendapat penilaian yang kurang baik dari masyarakat tentunya.

Kurangnya perhatian dari pemerintah Kabupaten menjadi suatu penghambat bagi instansi Kecamatan dalam melaksanakan pelayanan yang maksimal terhadap kebutuhan masyarakat, hal tersebut dikarenakan oleh tidak adanya perhatian khusus dari pemerintah Kabupaten mengenai anggaran untuk menjalankan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) terhadap instansi kecamatan Blangpidie. Sehingga program itu yang seharusnya tahun sebelumnya harus diterapkan, sehingga sampai saat ini juga masih belum bisa diimplementasikan karena terkendalanya anggaran, transportasi, dan pegawai tetap untuk program PATEN, dan hal itu membuat kinerja kecamatan menjadi kurang maksimal dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan sepenuhnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur kecamatan dan beberapa masyarakat maka secara umum kinerja aparatur merujuk pada tanggungjawab atas pelaksanaan tugas yang diberikan oleh pimpinan. Tanggungjawab yang dimaksud adalah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal ini pelayanan administrasi kemasyarakatan. Kinerja aparatur kecamatan pada umumnya dilaksanakan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai visi dan misi pemerintah kabupaten Blangpidie periode 2012–2017.

Kinerja dipahami oleh aparatur kecamatan Blangpidie sebagai penampilan hasil karya aparatur Negara dalam organisasi pemerintahan. Kinerja merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja. Penampilan hasil kerja tidak terbatas kepada aparatur yang memangku jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran di dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya aparatur Negara dalam suatu organisasi melalui penilaian kinerja.

Pada hakekatnya penilaian kinerja dipahami merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja apakah pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan atau melebihi uraian pekerjaan, hal ini berarti pekerjaan itu

berhasil dikerjakan dengan baik. Bila penilaian kinerja menunjukkan hasil di bawah uraian pekerjaan, hal ini berarti pelaksanaan pekerjaan tersebut kurang baik. Penilaian yang baik apabila dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya ketika masyarakat membutuhkan pelayanan di bidang administrasi.

Dengan demikian penilaian kinerja dapat digunakan sebagai proses formal yang dilakukan untuk mengevaluasi tingkat pelaksanaan pekerjaan atau untuk kerja seorang aparatur dan memberikan umpan balik untuk kesesuaian tingkat kerja. Penilaian dapat dilakukan melalui 10 prinsip-prinsip pelayanan masyarakat sebagaimana yang ditetapkan sesuai SK Menpan No. 38 tahun 2012.

Jadi penilaian atas kinerja membantu organisasi atau instansi pemerintahan dalam mengelola aparatur Negara atau instansi pemerintah agar menghasilkan kinerja yang prima. Penilaian kinerja adalah alat yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan. Sistem penilaian kinerja sangat diperlukan bagi aparatur agar dapat menampilkan gambaran secara menyeluruh mengenai kondisi ketenagakerjaan suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan pemerintah kabupaten Aceh Barat Daya.

Pengukuran kinerja aparatur kecamatan Blangpidie dilihat dari segi masyarakat secara umum dapat dikatakan baik karena para aparatur bisa membantu mewujudkan keinginan masyarakat yang semakin tinggi khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kemasyarakatan. Bagi aparatur Negara yang bertugas diseluruh kecamatan yang ada di kabupaten Aceh Barat Daya yang efisien dan efektif dapat terwujud dengan adanya kompetensi sumber daya manusia yang tinggi. Sumber daya manusia yang bermutu tinggi, berdaya guna dan berhasil guna hanya dapat diwujudkan dengan intelektual yang baik, spiritual yang baik, emosional yang baik, dan kesehatan yang baik lahir batin. Kompetensi kerja sangat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat secara efisien dan efektif.

Seiring dengan perubahan paradigma pembangunan saat ini yang diimplementasikan melalui kebijakan ekonomi daerah, maka upaya pelayanan kepada masyarakat lebih didekatkan pada kebutuhan, permasalahan, kepentingan maupun aspirasi masyarakat yang dilayani tingkat lokal. Kebijakan yang didasarkan pada kondisi dan kebutuhan lokal pada dasarnya lebih mencerminkan apa yang menjadi tuntutan dan keinginan serta aspirasi masyarakat sendiri dalam proses pembuatan kebijakan.

Sehubungan dengan itu maka pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang dan memudahkan seseorang untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya. Pendidikan yang harus dimiliki tentunya pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidang tugas dan pekerjaan yang nantinya akan memudahkan dalam penyelesaian berbagai permasalahan terutama yang berkenaan dengan tugas dan pekerjaan. Pendidikan dapat dilakukan secara formal maupun secara informal dengan tujuan agar aparatur Negara tersebut lebih memahami tugas-tugas pelayanannya.

Mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan aparatur harus pula dapat meningkatkan semangat kerja. Penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam konteks otonomi daerah, diperlukan kesiapan dan kualitas aparatur kecamatan. Budaya kerja berkualitas dan rasa memiliki dapat diciptakan bersama-sama sehingga suasana kerja yang kondusif yang dapat mewujudkan kinerja yang produktif dan efektif dapat diciptakan.

Aparatur kecamatan pada umumnya menyadari bahwa mereka dituntut untuk bisa menampilkan profesionalisme yang tinggi dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan. Satu hal yang sangat diharapkan oleh mereka adalah adanya pengembangan sistem penilaian kerja aparatur kecamatan. Sistem penilaian kerja merupakan upaya konstruktif manajemen bersama segenap jajaran aparatur negara pada suatu organisasi pemerintahan. Penilaian kerja bersemangatkan upaya membangun kinerja bersama meningkatkan dan memperbaiki kinerja bersama.

Kesepakatan kinerja yang dibuat dari awal diharapkan dapat membantu pimpinan maupun jajaran sumber daya aparatur di bawahnya untuk bersama-sama secara profesional. Dengan penerapan sistem penilaian kinerja maka dampak positif yang dapat dirasakan adalah munculnya rasa kebersamaan karena mereka juga menjadi bagian dari manajemen yang secara bersama mewujudkan visi dan misi dan institusi dan bersama-sama pula sistem penilaian kinerja membantu semua pihak untuk meningkatkan kinerja aparatur dan menimbulkan suasana kerja yang baik, nyaman, serta menciptakan hubungan kerja dan hubungan antar manusia yang profesional dikalangan jajaran aparatur kecamatan.

Adanya upaya peningkatan mutu atau kinerja aparatur kecamatan harus diarahkan untuk mempertinggi keterampilan dan kecakapan aparatur tersebut menjalankan tugasnya. Pengembangan aparatur sangat diperlukan dalam sebuah instansi, karena dengan adanya program tersebut dapat membantu meningkatkan kemampuan dan keterampilan aparatur. Pengembangan aparatur juga dirancang untuk memperoleh aparatur-aparatur yang mampu berprestasi dan fleksibel untuk suatu instansi dalam gerakannya ke masa depan.

Sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik maka diperlukan sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi jabatan dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan. Untuk menciptakan menciptakan sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi tersebut diperlukan peningkatan mutu profesionalisme, sikap pengabdian dan kesetiaan pada perjuangan bangsa dan negara, semangat kesatuan dan persatuan, dan pengembangan wawasan seorang aparatur.

Aparatur negara merupakan faktor terpenting dalam setiap kegiatan organisasi pemerintahan karena bagaimanapun canggihnya teknologi yang digunakan tanpa didukung oleh aparatur negara sebagai pelaksana kegiatan operasionalnya tidak akan mampu menghasilkan output yang sesuai dengan tingkat efisiensi yang diharapkan.

Peranan sumber daya manusia dalam organisasi pemerintahan sebenarnya sudah ada sejak dikenalnya organisasi pemerintahan

sebagai wadah usaha bersama dalam mencapai suatu tujuan. Individu yang ada dalam suatu organisasi pemerintahan terdapat perbedaan dalam latar belakang seseorang seperti pendidikan, pengalaman, ekonomi, status, kebutuhan, harapan, dan lain sebagainya.

Sejalan dengan itu maka usaha mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia diperlukan adanya manajemen yang baik, karena manusia sebagai makhluk sosial mempunyai karakter yang sangat berbeda dengan alat produksi lainnya. Aparatur negara sebagai makhluk sosial juga mempunyai pemikiran dan keinginan yang berbeda-beda, sedangkan pada sisi yang lain pemerintah kabupaten Blangpidie mengharapkan aparaturnya dapat bekerja dengan baik, dan memiliki produktivitas yang tinggi serta mampu menjabarkan visi dan misi yang telah ditentukan.

Hal ini dapat tercapai apabila setiap aparatur memiliki keterampilan dan motivasi kerja yang tinggi pula, adanya manajemen sumber daya manusia merupakan pertanda pentingnya kedudukan aparatur pemerintah sebagai sumber daya yang menentukan dalam memberi kontribusi bagi pencapaian tujuan. Sehubungan dengan itu maka salah satu cara yang dapat ditempuh dalam peningkatan kualitas kerja adalah dengan promosi jabatan bagi mereka yang mampu memberikan prestasi kerja lebih di satu pihak dan memberikan tindakan disiplin sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi mereka yang tidak mampu melaksanakan kewajibannya sesuai dengan tanggungjawab.

Tindakan disiplin yang dilaksanakan secara tidak benar adalah destruktif bagi aparatur dan organisasi pemerintahan. Tindakan disiplin haruslah tidak diterapkan secara senbarang melainkan memerlukan pertimbangan yang bijak. Membuat keputusan promosi dibutuhkan bebrbagai pertimbangan, apabila terdapat keputusan yang salah dalam melaksanakan promosi jabatan, maka akan mengakibatkan motivasi kerja menurun sehingga harapan pemerintah kabupaten Blangpidie untuk meningkatkan produktivitas tidak akan tercapai.

Berdasarkan wawancara terungkap bahwa aparatur kecamatan memahami sepenuhnya bahwa motivasi kerja yang tinggi

sangat penting bagi kelangsungan hidup pemerintah, karena dengan adanya motivasi yang tinggi maka juga akan diperoleh kinerja aparatur. Motivasi pada dasarnya adalah suatu proses untuk mencoba mempengaruhi daan mengarahkan seseorang agar mau melakukan sesuatu seperti yang kita inginkan, pemberian motivasi akan membuat aparatur lebih bersemangat dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja aparatur menjadi baik.

Penilaian atas kinerja aparatur dapat diberikan oleh pimpinan dengan memeberik motivasi yang tepat kepada aparatur, agar keinginan dan kebutuhan aparatur dapat dipenuhi sekarang dangan terwujudnya tujuan organisasi pemerintahan tersebut. Kinerja aparatur juga dipengaruhi oleh promosi, yang dimaksud dengan promosi adalah kesempatan bagi aparatur untuk maju, mendapatkan kedudukan yang lebih tinggi dan biasanya disertai dengan gaji yang lebih besar atau tinggi dengan demikian dapat dikatakan bahwa promosi jabatan berhubungan erat dengan kinerja paratur.

Melalui evaluasi kinerja aparatur kecamatan akan dihasilkan informasi kinerja yang dapat menjadi ,asukan bagi proses perencanaan dan penganggaran yang didukung oleh ketersediaan informasi dan data yang lebih akurat. Keberhasilan pencapaian sasaran pada semua tingkat pelaksana pelayanan akan dapat diukur dengan menggunakan indikator kinerja yang telah didefinisikan secara tepat. Evaluasi terhadap status dan kedudukan pencapaian kinerja aparatur negara yang dilakukan dengan menggunakan 10 indikator sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan masyarakat dapat mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan.

Jadi peningkatan kinerja dan profesionalisme aparatur kecamatan manjadi suatu tuntutan yang tidak bisa ditunda. Disamping itu, peningkatan transparansi, *clean government* juga merupakan upaya penting yang perlu dilaksanakan segera. Reformasi tersebut harus dimaknai sebagai penyempurnaan yang dinamis, terus menerus, dalam rangka, meningkatkan kinerja aparatur negara sehingga pelayanan yang diberikan menjadi semakin baik.

Fungsi utama pemerintah daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayanan masyarakat serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Hal ini mengisyaratkan bahwa berdasarkan paradigma tersebut aparatur negara khususnya aparatur pemerintah kecamatan yang ada di kabupaten Blangpidie dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Penjelasan undang-undang tersebut selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta berwawasan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan itu maka pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat terus senakin disempurnakan khususnya di kecamatan. Karena kecamatan merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan diarahkan untuk menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya, sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang diterimanya.

Melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, pemerintah mengatur tata cara pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan di tingkat kecamatan. Pemberian pelayanan masyarakat memerlukan perhatian yang serius dan tanggung jawab moral yang tinggi. Hal itu merupakan tantangan tersendiri bagi aparatur pemerintah, khususnya yang bertugas di kantor kecamatan untuk selalu memeperlihatkan kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan realitas seperti itu, maka mereka harus berperilaku sebagai aparat yang bersih dan berwibawa, menegakkan disiplin dan penuh keikhlasan dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan penelitian ini bahwa kinerja aparat kantor Kecamatan dalam hal pelayanan berkaitan dengan administrasi kemasyarakatan, pencapaian tingkat kinerja menurut hasil wawancara aparat dan masyarakat berada pada kategori sedang atau mencukupi, hal ini memberi arti bahwa kinerja aparatur kecamatan Blangpidie menurut tanggapan aparatur sendiri maupun oleh warga masyarakat sudah berada pada kategori sedang, sehingga masih bisa di tingkatkan hingga kinerja maksimal.

Peningkatan ini dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada aparat untuk mengikuti berbagai pendidikan dan latihan, penyediaan fasilitas atau sarana lebih banyak sesuai kebutuhan dan juga melakukan perbaikan serta pengawasan oleh Camat. Salah satu bentuk pendidikan yang perlu adalah pendidikan akan tatakrma, disiplin, dan sopan santun sesuai dengan nilai-nilai yang berkembang di masyarakat. Disamping itu Camat selaku pimpinan pemerintahan tertinggi di kantor Kecamatan lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum aparat yang melanggar peraturan disamping memberikan penghargaan kepada aparat yang berprestasi. Sedangkan untuk masyarakat, khususnya orang yang berkepentingan dalam pelayanan administrasi untuk lebih berperan aktif dalam proses pengurusan surat-surat tersebut serta memberikan informasi yang jelas agar proses lebih efektif.

Kedisiplinan aparatur negara menunjukkan adanya profesionalisme dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat menilai bahwa kesederhanaan, keterbukaan, efisiensi dan kedisiplinan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan saat ini belum cukup baik. Misalnya aparat atau pegawai masih ada yang datang terlambat, pulang tidak tepat waktu, tentu hal ini membuat sebagian besar masyarakat belum merasa cukup puas. Maka dari itu diharapkan kepada aparat di Kantor Camat Blangpidie agar meningkatkan kedisiplinan dengan tujuan agar tercapainya efisiensi kerja.

Masyarakat yang tinggal di kecamatan sangat memprioritaskan pelayanan yang cepat. Masyarakat sudah semakin jarang mengeluhkan proses pelayanan yang sering di tunda-tunda, karena pelayanan yang tadinya lambat sudah bisa diselesaikan dengan cepat. Karena ada target waktu yang sudah

ditentukan untuk melayani administrasi kemasyarakatan diperlukan waktu hanya 20 menit, atau sesuai dengan bentuk pelayanan. Maka Dalam hal ini pada Instansi Kecamatan Blangpidie diharapkan agar segera menerapkan sistem PATEN agar pelayanan terhadap masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.

Masyarakat menanggapi bahwa aparat pemerintah sudah tanggap terhadap keluhan masyarakat, ketika masyarakat mengadukan keluhan, aparat sudah langsung langsung memberikan arahan serta upaya untuk mendapatkan solusi atas masalah tersebut dengan tetap mengikuti prosedur, kecepatan aparat atau petugas pelayanan dalam penanganan keluhan masyarakat terkait ketanggapan aparat terhadap keluhan masyarakat serta tingkat kapabilitasnya. Aparat atau petugas pelayanan yang cepat dalam menangani keluhan masyarakat menunjukkan ketanggapannya terhadap keluhan masyarakat, walaupun hal tersebut belum diterapkan secara maksimal.

Masyarakat sudah ada yang menilai bahwa aparat pemerintah sudah memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang cenderung semakin cepat. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa pelayanan aparat pemerintah sudah cukup adil dimana aparat pemerintah tidak lagi mengutamakan golongan tertentu dalam proses pelayanan.

Masyarakat menilai masih sulit dalam melakukan pelayanan yang membutuhkan beberapa instansi dalam rangka melakukan pelayanan administrasi tersebut. Misalnya seperti mengurus E-KTP, masyarakat dalam hal ini harus mendatangi beberapa instansi seperti ke kantor kecamatan melakukan foto dan rekam sidik jari, setelah itu masyarakat harus mendatangi instansi kependudukan atau Disdukcapil untuk mengantarkan berbagai berkas, dan kemudian masyarakat harus kembali ke kantor Kecamatan untuk mengambil E-KTP. Hal tersebut tentu banyak membuang waktu masyarakat dalam melakukan pelayanan tersebut, maka oleh karena itu masyarakat berharap pemerintah kabupaten Blangpidie atau Kantor Kecamatan khususnya agar segera menerapkan sistem PATEN, agar masyarakat lebih mudah dalam

melaksanakan pelayanan administrasi dan agar dapat menghemat waktu masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi.

Walaupun demikian upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja aparatur negara masih harus tetap menjadi perhatian. Pemerintah perlu menetapkan arah kebijakan peningkatan profesionalisme aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan melalui program penguatan kapasitas aparat pemerintahan. Misalnya, dengan memberikan penataran dan pelatihan-pelatihan kepada semua aparat pemerintahan. Bila hal ini dapat dilakukan, maka akan terbentuk aparat pemerintah dengan jiwa profesional dan peduli terhadap sesama yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Menciptakan birokrasi yang ramping dan tidak berbelit-belit melalui pembenahan dalam dua hal, yakni sumber daya manusia dan sumber daya sistem, pembenahan sumber daya manusia dapat dilakukan melalui peningkatan profesionalisme aparat pemerintah, sedangkan pembenahan sumber daya sistem dapat dilakukan misalnya, melalui studi banding ke daerah yang dapat menyelenggarakan pelayanan dengan birokrasi yang sederhana.

SIMPULAN

Kinerja di bidang pelayanan administrasi kemasyarakatan yang dilaksanakan oleh aparat Kantor Camat di Kecamatan Blangpidie masih kurang baik. Hal ini terlihat dari pencapaian kinerja menurut aparat dan menurut masyarakat yg mana mereka mengatakan bahwa kinerja aparat kecamatan masih kurang baik, masih banyak kekurangan-kekurangan pada kinerja aparat kecamatan dalam rangka melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal ini memberi arti bahwa kualitas pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi, sehingga pada saatnya terwujud aparat kecamatan yang profesional yang mampu melayani masyarakat secara prima.

Faktor yang menjadi penghambat terhadap kinerja aparat Kecamatan Blangpidie adalah kurangnya kedisiplinan pegawai instansi tersebut dan selain itu faktor yang menjadi penghambat kinerja instansi Kecamatan Blangpidie adalah belum

diterapkannya program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dan hal tersebut menjadi penghambat untuk keefektifan kinerja aparat di instansi Kecamatan Blangpidie.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, 1996. *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineke Cipta
- Basrowi. 2005. *Pengantar Sosiologi*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press; Yogyakarta
- Hamda Muchlis, 2002. *Bunga Rampai Pemerintahan*, Yarsif Watampone, Jakarta.
- Handoko H, 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BF FE Yogyakarta..
- Harbani Pasolong, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Inu Kencana, Djamaludin Tandjung, Supardan Modeong (1999). *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineke Cipta.
- Marsuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*, Jakarta
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Adil media
- Setiono, Budi, 2000. *Jaring Birokrasi, Tinjauan dari Aspek Politik dan Administrasi*, PT. Gugus Press jakarta.
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang, P.S, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Soehartomoe, Irawan . 2004. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Remaja Rasda Karya.
- Sugiyono, 2009. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung..
- Thoha Miftha, 2001. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, Jakarta, Raja Gravindo Persada.
- Usmara. A, 2002, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, Amara Books, Jogjakarta.
- Wasistiono, Sadu, 2002, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, alqaprint, Jatinangor.
- Zauhar, S. 1996. *Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi*., Jakarta : Bumi Aksara.
- Dokumen – Dokumen Negara :
Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pemberian Pelayanan Kepada Birokrasi publik.
Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.
Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah.
Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
Undang-Undang No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Negara.
Undang-Undang Dasar Tentang Pokok Kewenangan No. 5 Tahun 2005.
Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.
Profil Kecamatan Blangpidie