

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi)

WA ODE ASWINA

Muhammad Amir

Akhyar Abdullah

waodeaswina@gmail.com

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS HALU OLEO

KENDARI

2018

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan secara *purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1). Kinerja pegawai pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi secara umum sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat Produktivitas pegawai yang sudah baik, dan dari tingkat responsivitas pegawai bahwa respon pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat begitupun dari tingkat Akuntabilitas pegawai sudah memiliki tanggung jawab yang baik terhadap pekerjaannya, sehingga kinerja pegawai bisa tercapai dengan maksimal. (2). Kualitas Pelayanan publik Pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi sudah cukup baik bila dilihat dari penampilan pegawai dalam melayani, kecermatan pegawai dalam melayani, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan adanya jaminan biaya dalam pelayanan. Namun jika dilihat dari kenyamanan tempat melakukan pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terjadi karena masih kurangnya fasilitas pendukung yang membuat masyarakat tidak nyaman dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga kerja merupakan sumber daya yang terpenting tanpa mengesampingkan sumber daya yang lain sehingga manajemen perusahaan perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap sumber daya ini. Manajemen perlu mengetahui bagaimana cara kerja dari tenaga kerja yang mereka miliki. Apakah telah terjadi penurunan kerja atau apakah kinerja karyawan telah sesuai dengan ketentuan dan harapan dari perusahaan, jika terjadi suatu penurunan maka manajemen perlu melakukan suatu strategi untuk meningkatkan kinerja karyawannya (Martoyo, S. 2000:32).

Kinerja karyawan dalam pelayanan public dalam Pelayanan public, akan menimbulkan efek positif terhadap kelancaran organisasi atau suatu perusahaan. Salah satunya yaitu pembenahan Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan dimata pelanggannya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam pembenahan Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan memberikan kepuasan pada tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang akan mereka bina dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh, pelanggan memilih memberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan setelah menikmati pelayanan tersebut mereka cenderung akan membandingkan dengan yang mereka harapkan. Bila pelayanan yang mereka nikmati ternyata berbeda jauh dengan mereka akan kehilangan minat terhadap perusahaan atau instansi jasa tersebut (Napitupulu, Paimin. 2007:10).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi.

C. Tujuan Penulisan

Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut: untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi.

D. Manfaat Penelitian

Penulis mengadakan penelitian ini dengan mengharapkan adanya manfaat yang diberikan pada berbagai pihak, baik dari manfaat akademis maupun manfaat praktis, antara lain:

1. Sebagai sumbangan pikiran mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi.
2. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam mengenai masalah kinerja pegawai dalam kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kinerja Pegawai

1. Kinerja

Secara umum, konsep kinerja organisasi didasarkan pada gagasan bahwa organisasi adalah asosiasi sukarela dari asset produktif, termasuk manusia, sumber daya fisik dan modal, untuk mencapai tujuan bersama.

Tenaga kerja merupakan sumber daya yang terpenting tanpa mengesampingkan sumber daya yang lain sehingga manajemen perusahaan perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap sumber daya ini. Manajemen perlu mengetahui bagaimana cara kerja dari tenaga

kerja yang mereka miliki. Apakah telah terjadi penurunan kerja atau apakah kinerja karyawan telah sesuai dengan ketentuan dan harapan dari perusahaan, jika terjadi suatu penurunan maka manajemen perlu melakukan suatu strategi untuk perlu meningkatkan kinerja karyawannya (Martoyo, S. 2000:8).

Prasetyo (2001:1) mengemukakan bahwa kinerja atau *performance* adalah hasil kerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan bktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standar tolak ukur yang telah ditentukan.

B. Konsep Pelayanan Publik

Berbicara masalah pelayanan tidak hanya mengangkut aktifitas yang di dalamnya terdapat mengandung transaksi, tapi juga mengandung aspek kerja. Budaya kerja berkaitan dengan soal sikap, tanggung jawab, disiplin dan juga nilai-nilai, dasar yang menjadi pedoman dasar dan orientasi bekerja termasuk didalamnya dalam pelayanan.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini menjelaskan tentang Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik menggunakan konsep dari Dwiyanto 2002 : 45-48) dengan menyorot pada aspek dan interpretasi oleh masyarakat yang terjangkau di lokasi penelitian. Sedangkan faktor yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik menggunakan konsep (Pasolog, 2008; 135) dalam Riza (2013;58)

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi. Pemilihan lokasi di daerah ini atas alasan pertimbangan bahwa kinerja dalam tugasnya melayani masyarakat belum optimal.

B. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditetapkan secara *purposive* sebanyak 6 orang. Berdasarkan pemahaman penulis, informan berikut ini memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi.

Adapun informan dalam penelitian meliputi:

1. Camat Binongko
2. Sekretaris Camat
3. 1 orang Staf
4. 3 orang Masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Camat Binongko

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara mendalam dengan para informan.
2. Dokumentasi, yaitu dengan cara menyalin data yang sudah ada seperti dokumen-dokumen, arsip-arsip dan catatan-catatan yang ada di lokasi penelitian yang sifatnya tertulis, kegunaannya yaitu untuk melengkapi data yang diperoleh dari lokasi penelitian

D. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dilapangan dalam penelitian ini dalam bentuk data kualitatif. Analisis data yang dilakukan bersifat interpretatif yaitu berupa interpretasi yang bertujuan untuk mencapai pengertian dari apa yang ditemukan dilapangan dengan menggunakan pemikiran logis dan disajikan dalam bentuk deskriptif analisis yang merupakan ciri-ciri pendekatan kualitatif. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. Pengumpulan Data (*collection*)
Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari, mencatat dan mengumpulkan semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara dilapangan yaitu pencatatan data yang diperlukan terhadap berbagai jenis data dan berbagai data yang ada dilapangan.
2. Reduksi data (*reduction*)
Data yang telah diperoleh dilapangan dicatat secara teliti dan rinci, kemudian data ini diorganisasikan untuk mendapat kesimpulan dan sebagai bahan penyajian data.
3. Penyajian data (*display*)
Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data dimana penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan jenisnya.
4. Penarikan kesimpulan / verifikasi (*Conclusion verification*)
Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi dimana kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel karena telah diverifikasi.

E. Defenisi Konsep

1. Kinerja Pegawai
 - a. Produktivitas yang dimaksud disini adalah pelayanan public itu harus memiliki hasil yang sesuai dengan keinginan atau harapan organisasi dan masyarakat.
 - b. Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
 - c. Akuntabilitas, menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada peraturan yang di buat pemerintah.
2. Kualitas pelayanan publik yaitu:
 - a) Tangibles (bukti fisik), yaitu perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
 - b) Reliability (Kepercayaan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
 - c) Responsiveness (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.
 - d) Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari resiko bahaya. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

- e) Emphaty (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Kecamatan Binongko

Penelitian yang akan dilakukan pada Kantor Camat Binongko adalah Kinerja Pegawai terhadap pelayanan kualitas publik pada Kantor Camat Binongko. Penetapan lokasi ini ditinjau dari aktivitas Kantor Camat Binongko yang memiliki kegiatan utama sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan masyarakat.

b. Visi dan Misi

a) Visi kantor Kecamatan Binongko Kabupaten Wakatobi. Visi pembangunan Kecamatan Binongko Kabupaten Wakatobi adalah “Menjadikan Kecamatan Binongko Sebagai Kecamatan Maritim Berdaya Saing”. Kecamatan Binongko Kabupaten Wakatobi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat mengacu pada Visi pembangunan Kecamatan Binongko adalah “**Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Kecamatan Binongko Yang Mapan Dalam Nuansa Iman Dant Taqwa**”.

b) Misi Kecamatan Binongko Kabupaten Wakatobi yaitu Untuk mencapai Visi yang telah ditetapkan tersebut Kantor Kecamatan Binongko mempunyai Misi yakni:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan prima, yang cepat, bermutu dan merata disegala bidang kehidupan masyarakat yang dilandasi iman dan taqwa,
2. Menciptakan iklim yang kondusif sehingga tercipta stabilitas politik dan keamanan’
3. Meningkatkan kinerja apaatur pemerintah lingkup kecamatan binongko
4. Meningkatkan kesejahteraan Masyarakat.

c. Struktur Organisasi

kegiatan yang dilakukan di Kantor Camat Binongko merupakan kegiatan untuk membantu pemerintah Kabupaten dalam rangka meningkatkan pelayanan baik, pelayanan administrasi, maupun pelayanan Masyarakat.

d. Keadaan Pegawai

Untuk memperoleh hasil-hasil kinerja pegawai yang optimal, maka kedudukan unsur personil selaku sumber daya manusia memiliki peran yang sangat strategi karena unsur personil adalah penggerak, pelaku dan pengelola segenap rencana dan program kerja organisasi guna meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas pegawai yang ada pada kantor Camat Binongkoberpendidikan SLTA/ sederajat yaitu banyak 12 orang (50%), selanjutnya yang pendidikan diploma sebanyak 6 orang (25%), dan berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 6 orang (25%).

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pegawai yang bekerja pada Kantor Camat Binongko telah cukup memadai, hal ini akan berperan didalam peningkatan kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik.

a) Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Golongan

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa mayoritas pegawai yang bekerja pada Kantor Camat Binongko berada pada golongan peningkatan II yaitu banyak 12 Orang (50%), yang kemudian disusul pegawai yang memiliki pangkat golongan III yang berjumlah 6 orang (25%)

dan pegawai yang bergolongan kepangkatan IV sebanyak 6 orang (25%) sedangkan pegawai yang bergolongan kepangkatan I tidak pada Kantor Camat Binongko.

b) Keadaan Pegawai Menurut tingkat umur

Tingkat umur dalam penelitian ini adalah lamanya pegawai bekerja di Kantor Kecamatan Binongko. Sesuai dengan hasil penelitian diperoleh data bahwa tingkat umur pegawai yang dipilih sebagai Responden cukup lama.

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 12 Orang (50%), Responden telah bekerja di Kantor Kecamatan Binongko antara 20-30 tahun. sedangkan yang memiliki masa kerja dengan interval waktu antara 31-40 tahun yaitu 10 responden (41,6%), dan 41-50 tahun terdapat 2 responden (8,4%) dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai Kantor Camat Binongko yang dipilih sebagai Responden memiliki pengalaman yang cukup.

e. Sarana dan Prasarana

Prasarana organisasi yang terdiri dari segala sarana dan prasarana merupakan aspek terpenting bagi kelancaran jalannya organisasi. Prasarana yang dimaksud adalah sebagai salah satu instrumen yang digunakan secara tidak langsung dalam upaya pencapaian tujuan organisasi seperti tanah, perumahan pegawai dan lain-lain, sedangkan sarana adalah segala alat fisik maupun non fisik yang digunakan secara langsung dalam rangka menunjang tugas organisasi sehari-hari seperti komputer, mesin ketik, kendaraan dan lain-lain.

B. Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya berdasarkan peran dan fungsinya. Untuk mengetahui Kinerja pegawai pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi peneliti menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Dwiyanto yang terdiri atas tiga dimensi yaitu Produktivitas, Responsivitas dan Akuntabilitas.

a. Produktivitas

Produktivitas kerja adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal, produktivitas merupakan peningkatan kualitas kerja atau kinerja yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu organisasi

b. Responsivitas

Responsivitas yaitu sikap tanggap/respon pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi responsivitas dalam upaya mengetahui kinerja pegawai pada Kantor Camat Binongko dapat diukur melalui indikator bagaimana respon pegawai pada setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Dalam hubungan ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai semua itu. Akuntabilitas publik adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kualitas pelayanan public pada Kantor Camat Binongko peneliti menggunakan tiga dimensi kualitas pelayanan public yang dikemukakan oleh Pasolong, yaitu: berwujud, kehandalan, dan jaminan.

a) Berwujud

Berwujud merupakan “Penampilan fasilitas fisik, dan personal dalam pelayanan” (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjitono, 2011: 174-175). Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan terhadap kepuasan dan pelayanan yang diberikan. Namun sebaliknya, jika dimensi ini dirasakan buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Untuk mengukur dimensi terwujud dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi dapat diukur melalui indikator sebagai berikut.

1. Penampilan Pegawai Dalam Melayani

Penampilan pegawai sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan pada Kantor Camat Binongko para pegawai sudah berpenampilan rapi dengan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

2. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi para pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk sesuai dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti Kipas angin juga di butuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan.

b) Kehandalan

Kehandalan merupakan “Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten”.(Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, 2001: 174-175). Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Binongko dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu harus cermat dalam mengerjakan tanggungjawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

2. Keahlian Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Keahlian dalam menggunakan alat bantu merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani Masyarakat. Karena ketika pelayanan ramai dengan banyak pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti computer dan perangkatnya akan mudah dan cepat dalam melayani masyarakat.

c) Jaminan

Jaminan yaitu upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011: 174-175). Untuk mengukur dimensi Jaminan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public di Kantor Camat Binongko dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Pegawai Memberikan Jaminan Tepat Waktu

pegawai di Kantor Camat memberikan jaminan cepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberika bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa di ambil dengan menggukan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

2. Pegawai Memberikan Jaminan Biaya

dalam mengurus keperluan di Kantor Camat Binongko semuanya tidak mengeluarkan biaya untuk mngurusnya, seperti KTP, dan surat-surat lainnya.

D. Analisis Dan Rekomendasi Antara Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan

a. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai bagi para pegawai sangat diperlukan dalam suatu organisasi karena kinerja pegawai akan meningkatkan produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas. Adanya kualitas pelayanan publik pada pegawai yang tidak baik dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan baik bagi organisasi maupun bagi pegawai itu sendiri. Adapun variabel tentang kinerja pegawai yaitu:

1. Produktivitas

Produktivitas kerja adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal, produktivitas merupakan peningkatan kualitas kerja atau kinerja yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu organisasi (Siagian, 2002).

2. Responsivitas

Responsivitas yaitu sikap tanggap/respon pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan para informan, menunjukkan bahwa pegawai pada Kantor Camat Binongko sudah memiliki tanggungjawab yang baik terhadap pekerjaannya, sehingga kinerja pegawai bisa tercapai dengan maksimal.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kualitas pelayanan public pada Kantor Camat Binongko peneliti menggunakan tiga dimensi kualitas pelayanan public yang dikemukakan oleh Pasolong, yaitu: berwujud, kehandalan, dan jaminan.

a. Berwujud

Berwujud merupakan “Penampilan fasilitas fisik, dan personal dalam pelayanan” (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjitono, 2011: 174-175) . Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan terhadap kepuasan dan pelayanan yang diberikan. Namun sebaliknya, jika dimensi ini dirasakan buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai.

b. Kehandalan

Kehandalan merupakan “Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten”.(Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, 2001: 174-175). Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Binongko dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. Jaminan

Jaminan yaitu upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011: 174-175). Untuk mengukur dimensi Jaminan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public di Kantor Camat Binongko dapat diukur melalui indikator sebagai berikut yaitu pegawai memberikan jaminan tepat waktu dan pegawai memberikan jaminan biaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan yang sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik hasil kesimpulan yaitu Kinerja pegawai pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi secara umum sudah cukup baik. Sementara, Kualitas Pelayanan publik Pada Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi sudah cukup baik bila dilihat dari penampilan pegawai dalam melayani, kecermatan pegawai dalam melayani, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan adanya jaminan biaya dalam pelayanan. Namun jika dilihat dari kenyamanan tempat melakukan pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terjadi karena masih kurangnya fasilitas pendukung yang membuat masyarakat tidak nyaman dalam proses pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diberikan saranyaitu diharapkan pihak Kecamatan Binongko Kabupaten Wakatobi agar lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugasnya dimasa yang akan datang, supaya ketika ada masyarakat yang ingin berurusan dapat terlayani dengan lebih baik lagi. Dan Kantor Camat Binongko Kabupaten Wakatobi sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana di ruang pelayanan agar masyarakat atau pengguna layanan lebih merasa nyaman dan betah dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Bajari, Abner. 2008. *Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Batinggi, Achmad 2007, *Manajemen Pelayanan Umum*, Reineka Cipta, Jakarta.
- Betha, Sidik, Ir. 2010. *Modul Pemograman Web (Edisi Refisi Ketiga)*. Informatika Jakarta
- Dharma (2005) *Manajemen Prestasi Kerja*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Dwiyanto, 2002, *Penilaian Oeganisasi Pelayanan Publik*. Fisip UGM: Yogyakarta
- Dwiyanto, agus, (2002), *penelitian kinerja organisasi pelayanan Publik Fisip*. UGM, Yogyakarta.
- Faelan, Riza, 2013. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur*, Fisip-Unmul: Kaltim
- Harsey, Paul dan Kenneth H. Blanchard. (2002), *Manajemen of Organisational Bahavioral : Utilizing Human Resources*. Prentice Hall. New Jersey.
- Kotler, 2008. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Edisi IV. Jakarta. Gramedia.
- Lukman, Sampara 2008. *Manajemn Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA- LAN press
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat Jakarta
- Mangkunegara. Anwar Prabu. 2000 *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, Penerbit PT, Remaja Rosdakarya, Banndung.
- Mardiasmo, 2005. *Akuntansi sektor Publik*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Martoyo, S. (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi aksara
- Narmodo Hermowon dan Wajid. 2009. *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai*. Jakarta : Bumi Aksara
- Napitipulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni Bandung.
- Notoatmodjo, Seokidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT. Rineka Cipta.
- Pasolog, H (2007). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung; Alfabeta
- Prasetyo, irawan, (2001), *analisis kinerja; panduan praktis untuk menganalisis kinerja organisasi , kinerja proses, dan kinerja pegawai, LAN, jakarta*
- Poewardaminta , WJ.S., (2000), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarata
- Ratminto dan Gonroos 2005. *Manajemen Pelayanan*.
- Robbins Stephen P., 2002, *Perilaku Organisasi, Konsep Kontroversi Aplikasi*, Prenhallindo, Jakarta
- Sampara, Lukman, 2008, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN, Jakarta.
- Sankri, 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta
- Simamora, Henry. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ketiga, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltakdkk., 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* Jakarta : Bumi Aksara
- Siswanto, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sulistiyani, Ambar T, dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Grahailmu
- Tjiptono, 2005 *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta..
- Tjiptono, fandi, 2010. *Prinsip-Prinsip Total Quality Servive*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Trisnaningsih, Sri. 2007 *“Independensi Auditor dan Komitmen Organisasi sebagai Mediasi Pengaruh Pemahaman Good Governance, gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Auditor”*, Simposium nasional Akuntansi X Unhas, Makasar, 2007.
- Widodo, J. 2001, *Pengawasan Dalam Manajemen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Winardi (2002), *Ekonomi*, Tarsito Bandung.