

KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT LEMBAH BAWANG KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh:
BONIPASIUS
NIM. E01109011

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

E-mail: bonipasius2503@gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan kegiatan administrasi pengukuran kinerja kantor camat lembah bawang masih berlangsung lama dan tidak efektif. Terdapat pegawai yang tidak disiplin dengan datang terlambat, dan keterbatasan fasilitas komputer, listrik negara belum ada hanya menggunakan genset. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa Kinerja Pegawai Kantor Camat Lembah Bawang dari segi Produktivitas, Kualitas Pelayanan Dan Responsivitas. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Berdasarkan atas wawancara dan hasil observasi menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai masih rendah dan belum optimal. Hal ini dinilai dari 3 indikator kinerja yaitu Produktivitas pegawai mengenai Efisiensi atau keberhasilan pelayanan serta Efektifitas pelayanan yang menyangkut teknis, nilai, misi, tujuan organisasi dan fungsinya belum optimal, hal ini disebabkan sumber daya terbatas, sehingga tidak mampu menghendel pekerjaan yang menumpuk. Kualitas Pelayanan atau keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat masih belum memuaskan karena terhambatnya kesediaan sarana dan prasarana. Rendahnya Responsivitas atau daya tanggap pegawai dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, sehingga kinerja pegawai menjadi tidak maksimal. Hal ini menyebabkan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya masih rendah sehingga berdampak pada kinerja yang masih belum optimal. Diharapkan Kantor Camat Lembah Bawang untuk memperhatikan produktivitas meliputi sumber daya agar bisa efektif dan efisien kinerja pegawainya. Kualitas Pelayanan di tingkatkan melalui sarana dan prasarana seperti komputer, listrik dan Responsivitas bisa ditingkatkan melalui kedisiplinan pegawai, pelatihan sehingga kemampuan serta keterampilan yang dimiliki pegawai meningkat guna kinerja pegawai pada pelayanan administrasi serta mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara baik dan benar.

Kata-kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas

Abstract

The implementation of performance assessment administration at the Subdistrict Office of Lembah Bawang is time-consuming and ineffective. Some employees come late, and computer facilities are limited, state electricity is not available and power is supplied by using generators. This study aims to describe and analyze the performance of employees at lembah bawang subdistrict office in terms of productivity, service quality and responsiveness. This research uses a qualitative approach. The interviews and observations indicated that the employees' performance was still low and not optimal. It was assessed through three indicators of performance related to employees' productivity or success regarding the effectiveness and efficiency of service-related technical performance, values, mission, goals of the organization and its function which was not optimal. This is due to limited resources and thus unable to handle a lot of work. Quality of service or the organization's success in delivering public services is unsatisfactory due to limitation of facilities and infrastructure. The low responsiveness of the employess was affected by the ability and skills of employess in performing their duties and functions, so the performance of employees was not optimal. This has caused inefficiency in carrying out their duties and functions which then contributed to low performance. The Subdistrict office of Lembah Bawang is expected to pay attention to resource productivity in order to be effective and efficient in the performance of its employees. Quality of service should be improved through availability of infrastructure surh as computers, electrical power and responsiveness which can be increased through discipline and

training so that the employees' performance so as to improve the administrative services, tasks and functions properly.

Keywords ; Performance, Employee, Productivity, Quality of Service, Responsiveness

A. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sejalan dengan prinsip pelaksanaan otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberi kewenangan dalam mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahannya, daerah diberi kewenangan untuk memenuhi segala kepentingan masyarakatnya terutama dalam memberikan pelayanan. Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja.

Kinerja dapat menentukan adanya suatu pemerintahan yang kuat, stabil dan beribawa dan didukung aparatur negara yang sempurna. Suatu organisasi akan berhasil

apabila mempunyai rencana dan tujuan yang jelas dan mengetahui apa yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan organisasi akan tercapai apabila orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut bekerjasama dan mengetahui apa tugas masing-masing. Maka dari itu diperlukan adanya sistem kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan dan sistem yang sudah direncanakan secara bersama-sama agar bisa mencapai keinginan dan prosedur, disitulah adanya kerjasama yang baik dan kekompakan didalam melaksanakan sebuah organisasi yang dikerjakan bersama-sama.

Terselenggaranya organisasi yang baik di era Reformasi ini merupakan prasyarat bagi setiap Pemerintah Daerah dalam rangka untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi serta mengakomodasi aspirasi masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur dan legitimate sesuai dengan wewenang, tanggungjawab serta

tugas pokok dan fungsi masing-masing penyelenggaraan Pemerintahan.

Era Globalisasi semua organisasi baik Pemerintah maupun Swasta dituntut untuk menguasai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi supaya mampu meningkatkan kinerja dan daya saing. Pada Pegawai Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang kesiapan teknologi sangat terbatas untuk kegiatan administrasi terlihat dari belum adanya tenaga listrik yang memadai, hanya menggunakan mesin genset dan mesin genset itupun kadang mempunyai kendala minyak (bensin) habis, kadang juga mesinnya rusak. Karena tidak adanya ahli dalam pembuatan mesin genset tersebut, tidak jarang beberapa masyarakat marah karena ingin segera membutuhkan berkas-berkas yang diurus di Kecamatan Lembah Bawang cepat diselesaikan. Adapun komputer yang tersedia jumlahnya tidak tercukupi, hal tersebut mengakibatkan pekerjaan menjadi rangkap yang dilakukan pegawai Kecamatan dengan bergantian untuk menggunakan komputer yang tersedia. Selain itu, kesiapan Sumber daya Manusia mengoperasikan teknologi di kecamatan Lembah Bawang masih belum maksimal, kurangnya tenaga ahli yang mampu mengoperasikan komputer menjadi faktor penghambat kinerja pegawai tidak efektif.

Kurang dilaksanakan kegiatan pelatihan yang diharuskan kepada setiap pegawai dilingkungan Pemerintahan Kecamatan Lembah Bawang kendala dalam meningkatkan kinerja pegawai. Untuk dapat memasuki otonomi daerah, organisasi harus bekerja efektif dan efisien yang sangat ditentukan oleh kualitas dan pelayanan dari organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, Kecamatan Lembah Bawang sebagai garis depan Pemerintah Daerah untuk melakukan Administrasi memerlukan dukungan kinerja yang baik dalam mencapai tujuan organisasinya yang maksimal.

Pada loket-loket layanan Administrasi di Kecamatan Lembah Bawang tidak terdapat petunjuk untuk mengarahkan masyarakat apabila ingin menggunakan jasa layanan, seringkali terdapat masyarakat yang kebingungan untuk mengantarkan berkasnya. Penulis juga mengamati bahwa terdapat masyarakat yang tidak mengikuti antrian melainkan menitipkan kepada pegawai yang dikenalnya sehingga mengakibatkan tidak tertibnya administrasi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada kegiatan rutin pelayanan administrasi di Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang berlangsung dari hari Senin sampai Jumat dimulai dari pukul 08:00 WIBA sampai

dengan pukul 16:00 WIBA. Jadi selama jam kerja berlangsung semua pegawai Kecamatan Lembah Bawang sudah harus hadir terkecuali terdapat pekerjaan diluar kantor, namun penulis melihat keadaan kantor Kecamatan pada pukul 08:00 masih dalam keadaan sepi hanya terdapat beberapa pegawai yang sudah hadir ternyata pegawai di Kantor Kecamatan Lembah Bawang datang terlambat. Keterlambatan pegawai di Kecamatan Lembah Bawang disebabkan berbagai alasan, meskipun mereka mempunyai alasan akan tetapi tugas dan fungsi pokok yang harus dilaksanakan menjadi kewajibannya, karena kedisiplinan setiap pegawai sudah diatur mulai dari datang, istirahat dan pulang kerja.

Dengan adanya fenomena tindakan ketidak disiplin pegawai Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi menjadi terlambat dan membutuhkan waktu yang lama sehingga proses pelayanan menjadi tidak berjalan maksimal. Pelaksanaan administrasi merupakan suatu kewajiban yang harus ditingkatkan oleh Kecamatan Lembah Bawang dalam manajemen sektor publik maupun sektor private. Hal ini terjadi karena kebutuhan masyarakat semakin meningkat, baik itu kebutuhan jasa, dengan meningkatnya

kebutuhan masyarakat akan jasa, tentu saja membuat kinerja aparat birokrat semakin berat sehingga haruslah dapat memberikan kinerja yang maksimal bagi pengguna jasa administrasi di Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang.

Adapun fenomena-fenomena yang ditemukan penulis pada saat melakukan observasi adalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan kegiatan administrasi di Kecamatan Lembah Bawang yang seharusnya selesai di kerjakan dalam 1 hari tetapi menjadi lebih dari 1 hari, hal ini mengakibatkan proses layanan yang berlangsung lama dan tidak efektif.
- b. Terdapat pegawai yang tidak disiplin dengan datang terlambat, yang seharusnya pukul 08:00 sudah ada ditempat melainkan keadaan di Kecamatan Lembah Bawang dalam keadaan masih sepi.
- c. Fasilitas seperti ketersediaan listrik negara belum ada dan masih menggunakan mesin genset dan kesediaan komputer untuk kegiatan administrasi yang terbatas dari segi jumlah dan kemampuan pengoperasionalnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menemukan fenomena-fenomena sehingga merasa tertarik untuk melakukan penelitian

di Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang, sehingga penulis menganggap perlu untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk menuliskan penelitian ini dengan judul “ Kinerja Pegawai Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang ”.

Fokus Penelitian ini ditekankan pada Kinerja Pegawai Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang berdasarkan teori kinerja menurut Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) yaitu produktivitas, kualitas pelayanan dan responsivitas dengan rumusan masalahnya adalah “Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang?”.

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis Kinerja Pegawai Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang ditinjau dari segi Produktivitas, Kualitas Pelayanan dan Responsivitas.

B. KAJIAN TEORI

1. Konsep Kinerja

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi,

baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “ unjuk kerja”, atau “prestasi kerja”, (dalam Sinambela, 2011:191). Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Untuk dapat menilai sejauh mana kinerja yang diberikan pegawai, perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah kinerja dapat dikatakan baik atau buruk dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) mengemukakan ukuran dan tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut :

a. Produktivitas

Konsep produktivitas diukur dari 2 indikator yaitu :

- 1) Efisiensi, menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba,

memamfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.

- 2) Efektifitas pelayanan, yang menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan *ouput*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *general accounting office* (GAO) mencoba mengembangkan. Satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan beberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sesuai indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Pelayanan

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk organisasi publik muncul karena ketidak puasan publik terhadap kualitas. Kualitas pelayanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja

publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

c. Responsivitas

Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antar program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik.

Responsivitas mempunyai 3 indikator untuk mengukur kinerja yaitu :

- 1) Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat.
- 2) Menyusun agenda dan prioritas pelayanan.
- 3) Mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan mengukur kesesuaian pelaksana kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsibilitas.

e. Akuntabilitas

Menurut Dwiyanto pencapaian targed dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Ini menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak rakyat. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian targed. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal kepada norma-norma yang berlaku dimasyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi

kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan ulasan dan pendapat dari para pakar manajemen dan organisasi publik tersebut diatas, maka pengertian kinerja organisasi adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya, yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yang sama ukuran-ukuran ini akan diterapkan pada pengukuran kinerja yang dicapai.

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) meliputi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari kelima indikator diatas peneliti memilih untuk menggunakan tiga indikator saja yaitu produktivitas, responsivitas dan kualitas pelayanan. Ketiga indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator-indikator ini telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam maupun luar organisasi. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Dengan demikian, produktivitas dapat

digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Sedangkan responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada proses, responsivitas dan kualitas pelayanan ini dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas dan kualitas pelayanan secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja yang diungkapkan oleh para pakar diatas, peneliti memilih menggunakan teori tentang pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja pegawai pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang.

f. Pengukuran Kinerja

Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong, 2006:49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan

responsibilitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik juga muncul karena tujuan dan misi birokrat publik seringkali bukan hanya memiliki stakeholder yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu sama lainnya menyebabkan birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata stakeholder juga berbeda-beda.

Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) mengemukakan ukuran dan tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut :

a. Produktivitas

Konsep produktivitas diukur dari 2 indikator yaitu :

1. Efisiensi, menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.
2. Efektifitas pelayanan, yang menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan *ouput*. Konsep produktivitas dirasa terlalu

sempit dan kemudian *general accounting office* (GAO) mencoba mengembangkan. Satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan beberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sesuai indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Pelayanan

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kualitas pelayanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

c. Responsivitas

Secara singkat responsivitas menunjuk pada keselarasan antar program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan dalam mengukur kesesuaian pelaksana kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsibilitas.

e. Akuntabilitas

Menurut Dwiyanto pencapaian targed dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Ini menunjukan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang

dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak rakyat. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal kepada norma-norma yang berlaku dimasyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

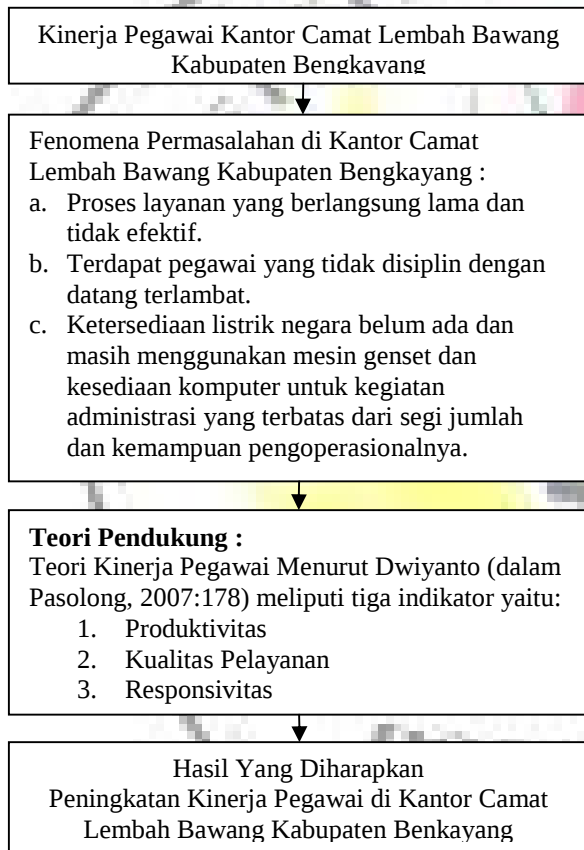
Berdasarkan ulasan dan pendapat dari para pakar manajemen dan organisasi publik tersebut diatas, maka pengertian kinerja organisasi adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya, yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yang sama ukuran-ukuran ini akan diterapkan pada pengukuran kinerja yang dicapai.

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) meliputi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari kelima indikator diatas peneliti memilih untuk menggunakan tiga indikator saja yaitu produktivitas, responsivitas dan kualitas pelayanan. Ketiga indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator-indikator ini telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam maupun luar organisasi. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Dengan demikian, produktivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Sedangkan responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada proses, responsivitas dan kualitas pelayanan ini dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas dan kualitas pelayanan secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja yang diungkapkan oleh para pakar diatas, peneliti memilih

menggunakan teori tentang pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja pegawai pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang.

Gambar 1
Kerangka Berpikir



sumber :peneliti tahun 2015

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif dengan analisis data secara Kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dan gejala-gejala yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan pada saat penelitian dilaksanakan.

Subjek penelitian ini adalah Kepala Camat Lembah Bawang, Kasi Tata Pemerintahan, Staf Tata Usaha dan Masyarakat/Penerima Layanan.

Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, karena peneliti sebagai alat yang dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan, dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus, dan peka serta dapat bereaksi yang diperkirakannya bermakna atau tidak bagi penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Dalam teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan model milik Miles and Huberman. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2011:246) langkah-langkah dalam analisis

data, yaitu: *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing/ verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan diolah dan diuji keabsahannya melalui triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Menurut Patton dalam H. B. Sutopo (2002:26) terdapat 4 jenis triangulasi yaitu:

- 1) *Data Triangulation*: dimana peneliti menggunakan beberapa sumber dengan data yang sama.
- 2) *Investigation Triangulation*: yaitu pengumpulan data yang sama dan dilaksanakan oleh beberapa peneliti.
- 3) *Methodological Triangulation*: yaitu peneliti yang dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda.
- 4) *Theoretical Triangulation*: yaitu menggunakan penelitian tentang topik yang sama dan datanya dianalisis dengan menggunakan beberapa perspektif teori yang berbeda.

Sedangkan dalam penelitian ini, teknik pemeriksaan data dilakukan dengan data triangulation (triangulasi data atau sumber) yaitu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data

untuk keperluan penilaian atau sebagai bahan perbandingan terhadap data itu, bisa berupa penggunaan narasumber, metode, peneliti dan teori atau peneliti menggunakan beberapa sumber data yang sama (Moleong, 2002:178).

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Produktivitas

Peningkatan produktivitas merupakan sumber pertumbuhan utama untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Sebaiknya, pertumbuhan yang tinggi dan berkelanjutan juga merupakan unsur penting dalam menjaga kesinambungan peningkatan produktivitas jangka panjang. Dengan demikian, pertumbuhan dan produktivitas bukan dua hal yang terpisah atau memiliki hubungan satu arah, melainkan keduanya adalah saling tergantung dengan pola hubungan yang dinamis, tidak mekanis, non linear dan kompleks.

Disamping itu, kedudukan manusia, baik sebagai tenaga kerja kasar maupun sebagai manajer, dari suatu aktivitas produksi tentunya juga tidak sama dengan mesin atau alat produksi lainnya. Seperti

diketahui bahwa output dari setiap aktivitas ekonomi tergantung pada manusia yang melakukan aktivitas tersebut, maka sumber daya manusia merupakan sumber daya utama dalam pembangunan. Sejalan dengan fenomena ini, konsep produktivitas yang dimaksud adalah produktivitas tenaga kerja. Tentu saja, produktivitas tenaga kerja ini dipengaruhi, dikondisikan atau bahkan ditentukan oleh ketersediaan faktor produksi komplementernya seperti alat dan mesin. Namun demikian konsep produktivitas adalah mengacu pada konsep produktivitas sumber daya manusianya.

Secara umum konsep produktivitas adalah suatu perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input) persatuan waktu. Produktivitas dapat dikatakan meningkat apabila: jumlah produksi/keluaran meningkat dengan jumlah masukan/sumber daya yang sama. Jumlah produktivitas keluaran sama atau meningkatnya dengan jumlah masukan/sumber daya lebih kecil dan produksi/keluaran meningkat diperoleh dengan penambahan sumber daya yang relatif kecil.

Faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah tingkat pendidikan. Latar belakang pendidikan akan mempengaruhi produktivitas, karenanya

perlu diadakan peningkatan pendidikan dan latihan bagi tenaga kerja. Pendidikan dipandang sebagai suatu investasi dibidang sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dari tenaga kerja. Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi. Pentingnya pendidikan dan pelatihan disamping berkaitan dengan berbagai dinamika (perubahan) yang terjadi dalam lingkungan organisasi, seperti perubahan produksi, teknologi, dan tenaga kerja, juga berkaitan dengan mamfaat yang akan dirasakannya.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan adanya kekurangan produktivitas pegawai Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang dipengaruhi oleh sarana jaringan listrik negara dan kemampuan serta keterampilan pengoperasian komputer. Hal ini terlihat dari sarana jaringan listrik negara dan kemampuan serta keterampilan pegawai kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang ketika menggunakan komputer dan laptop yang di hambat oleh jaringan listrik juga. Penggunaan sarana teknologi seperti jaringan listrik dan teknologi informasi seperti komputer dan laptop tersebut diperlukan untuk mempermudah dan memperlancar pegawai dalam

memasukkan data masyarakat yang akan mengurus administrasi. Namun, jika sarana jaringan listrik dan kemampuan serta keterampilan tidak terpenuhi maka akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang tidak optimal, ditambah lagi setiap pekerjaan menjadi timpang tindih karena 1 pekerjaan dikerjakan oleh beberapa orang, dengan demikian proses pelayanan akan memakan waktu lama.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Lukman (dalam, Pasolong 2010:144) yang menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja(hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan dengan itu, kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat(High Trust).

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari seberapa besarnya sumber daya manusia yang dimiliki

oleh birokrasi secara efektif didaya gunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparatur birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah kemampuan sumber daya yang masih terbatas, terutama pada sarana listrik dan para pegawai-pegawai yang terampil, Karena dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang harus memiliki jaringan listrik Negara dan pegawai yang memiliki kemampuan untuk terampil menjalankan tupoksinya sesuai aturan. Selanjutnya kualitas pelayanan dalam menerima data untuk diolah sehingga menjadi sebuah informasi masih belum optimal. Hal ini terlihat dari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan waktu yang lama dengan berbagai alasan maka dalam kualitas pelayanan tidak berjalan dengan baik. Selanjutnya keterbatasan sarana dan prasarana, Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang tidak memiliki

jaringan listrik negara dan mobilitas sehingga untuk memberikan pelayanan masih terhambat.

3. Responsivitas

Responsivitas disini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebuah birokrasi dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka mempunyai nilai responsivitas atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang mewakilinya. Mereka cepat memahami apa yang terjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya. Mereka dapat menangkap masalah yang dihadapi oleh publik dan berusaha untuk mencari jalan keluar atau solusi yang baik.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan

tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Berdasarka hasil wawancara menunjukkan bahwa ketersediaan Sumber Daya yang cukup sangat berpengaruh didalam merespon pekerjaan karena setiap pegawai di Kecamatan Lembah Bawang akan mudah dilaksanakan apabila setiap pegawai memiliki kemampuan dan sumber daya yang memadai untuk menjalankan misi dan tujuannya didorong oleh sumber daya yang cukup.

Namun yang terjadi, pada Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang sumber daya yang tersedia tidak mencukupi untuk menghendel setiap pekerjaan yang ada sehingga apabila terdapat antrian masyarakat yang akan mengurus administrasi tidak dapat diselesaikan dengan cepat. Pihak kecamatan Lembah Bawang belum mampu menertipkan berkasnya dengan orang dalam, maka yang terjadi mereka yang sudah lama mengantri menjadi menjadi lama sedangkan yang baru datang berkasnya cepat diurus karena ketertiban orang dalam. Hal ini tentu saja menjadi faktor penghambat tidak optimalnya pelaksanaan pelayanan yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan observasi peneliti menurut Produktivitas, Kualitas Pelayanan

dan Responsivitas kinerja juga dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana penunjang yang ada di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang. Terbatasnya sarana dan prasarana penunjang mengakibatkan pekerjaan tidak berjalan lancar, tidak adanya jaringan listrik Negara menyebabkan pelayanan menjadi terhambat, hal tersebut yang memberikan dampak menurunnya kinerja pegawai di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang.

E. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Lembah Bawang tentang Kinerja Pegawai Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang antara lain:

1. Produktivitas di Kantor Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang belum efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan jumlah sumber daya terbatas, sehingga tidak mampu untuk menghendel pekerjaan apabila nenumpuk, jadi seringkali pekerjaan menjadi timpang tindih dikarenakan 1 orang mengerjakan beberapa pekerjaan. Selain itu juga, kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan sistem pelayanan berdasarkan informasi dan teknologi belum maksimal.
2. Kualitas Pelayanan di Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan masih belum memuaskan karena terhambatnya ketersediaan sarana dan prasarana sehingga setiap pekerjaan menjadi terhambat dan selain itu juga pelayanan di Kecamatan Lembah Bawang tidak berjalan sesuai aturan karena memerlukan waktu yang lama.
3. Rendahnya responsivitas di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang sehingga berpengaruh terhadap kurangnya responsivitas pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang dikarenakan oleh terbatasnya kemampuan dan keterampilan pegawai sehingga kinerja pegawai menjadi tidak maksimal. Sesuai dengan program yang sudah berjalan sebagai bentuk memenuhi kebutuhan masyarakat terdapat sebagian program yang tidak terpenuhi secara maksimal, seperti pelayanan administrasi.

F. SARAN

Adapun saran-saran yang dapat peneliti kemukakan sebagai masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan mamfaat penelitian ini, khususnya bagi Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang Perlu memberikan kegiatan pelatihan kepada pegawai untuk menambah kemampuan dan keterampilan pegawainya, serta mengusulkan penambahan personil/staf, bukan hanya dari segi jumlah namun juga dari segi kualitas yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan berdasarkan tuntutan tugas guna tercapainya kinerja yang baik.
2. Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang perlu meningkatkan sarana dan prasaran guna kelancaran pelayanan. Selain itu, perlu mengusulkan penambahan dana untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan
3. Aturan-aturan tentang waktu datang dan pulang kantor serta larangan untuk keluar kantor, bahkan pulang pulang pada waktu kerja harus diperketat sehingga waktu kerja bisa efektif dan pegawai yang ada tidak merasakan cemburu social yang bisa timbulnya produktifitas, kualitas

pelayanan dan responsivitasnya menjadi menurun.

G. REFERENSI

1. Buku-buku:

Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Keban, T Yeremias. 2004. *Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Fisipol

Maleong, Lexi J.2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

.....2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Hasibuan, Malayu SP. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sutopo, Heribertus. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar Teoritis dan Praktis*. Surakarta: UNS

Sinambela, Ijan pohak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori,*

Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siagian, P Sondang. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Retika Aditama.

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

Tohardi, Ahmad. (ed). 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan, Kerjasams Fisip Untan dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat*. Pontianak, Prodi IP FISIP UNTAN.

Tohardi, Ahmad. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung: Mandar Maju.
Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

2. Skripsi:

Nunung, Lorensia. 2012. *Kinerja Pegawai Dikantor Camat Sengah Temilah Kabupaten Landak. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak*.

Rahmadani, Eka Sari. 2013. *Kinerja Aparatur Bidang KUMKM Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Koperasi UMKM Pertambangan Dan Energi Kabupaten Pontianak. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak*.

3. Dokumen-dokumen:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Pemekaran Wilayah.

Arsip Kecamatan Lembah Bawang Tahun 2015



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurmafis.untan.ac.id>

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : BONI PASIUS
NIM / Periode lulus : E-01109011 / III
Tanggal Lulus : 07 April 2016
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : boniparus2503@gmail.com / 085651955059

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal MahasiswaPublika.....*) pada Program StudiIlmu Administrasi Negara..... Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

KINERJA PEKAWAI KANTOR CAMAT LEMBAH BAWANG
KABUPATEN BENGKALANG

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☐ Secara fulltex
☒ content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola JurnalPublika.....

Dr. H. Anwar M. AB
NIP. 03160502 199702 1 002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 09 Mei 2016

BONI PASIUS
NIM. E01109011

Catatan :

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)