

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BETAYAU KABUPATEN TANA TIDUNG

ANDIKA SAGITA PUTRA¹

ABSTRAK

Andika Sagita Putra, 2015, "Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung". Program S.1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, di bawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kala Linggi, M.Si dan Ibu Hj. Letizia Dyastari, M.Si.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi Penelitian di Desa Bebakung, Kecamatan Betayau, Kabupaten Tana Tidung. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, Observasi, wawancara mendalam, dan teknik dokumentasi. Narasumber pada penelitian ini sebanyak 11 (sebelas) orang yang terdiri dari 1 orang dari camat, 1 orang sekretaris camat 2 orang dari pihak kepala subbagian (kasubbag), 1 orang dari kepala seksi kesejahteraan sosial & Masyarakat, 1 orang dari seksi tata pemerintahan dan 5 dari masyarakat. Analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas kerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan masyarakat di kantor kecamatan Betayau belum efektif seperti yang diharapkan atau diinginkan karena pegawai negeri sipil belum bisa menunjukkan hasil kerja yang maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan kedisiplinan kerja pegawai, kemampuan kerja, baik itu kemampuan intelektual yang menunjang dari masing-masing pegawai meskipun masih ada sebagian kecil pegawai yang maksimal dalam bekerja.

Temuan lainnya yang tidak kalah penting dalam penelitian ini adalah adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dari efektivitas kerja pegawai negeri sipil. Adapun yang menjadi faktor pendukung adalah adanya gedung permanen yang menunjang jalannya pelayanan di kantor kecamatan betayau tersedianya sarana prasarana, sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah sedikitnya jumlah pegawai, pegawai bertempat tinggal jauh dari lokasi kantor kecamatan betayau sehingga berdampak pada kurang disiplinnya pegawai pada jam kerja, kondisi jalan menuju kantor kecamatan yang belum memadai, kurangnya motivasi atau semangat dalam bekerja, kurangnya kecakapan komunikasi antar atasan dan bawahan.

Kata Kunci: efektivitas kerja, pegawai negeri sipil (PNS), pelayanan masyarakat.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: andikasagitaputra@gmail.com

Latar Belakang Masalah

Reformasi yang terjadi pada tahun 1988 membawa kita untuk melihat kekurangan-kekurangan yang ada pada pelaksanaan birokrasi selama masa orde baru. Tentu saja ini menuntut adanya perubahan-perubahan pada hasil kerja para birokrat dalam upaya menciptakan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik. Hal ini juga menjadi sarana untuk mengakomodasi berbagai tuntutan aspirasi yang berkembang pada masyarakat di daerah, yang tujuan utamanya sebagai upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Sejalan dengan itu maka dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dimana didalamnya dijelaskan bahwa pemerintah daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana menciptakan pelayanan yang dilakukan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Landasan yang mendasari pembentukan dan penyelenggaraan pemerintah daerah adalah pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 beserta penjelasannya, yang menyatakan bahwa "Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan daerah kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang dengan memandang dan menghargai dasar serta hak-hak asal usul dalam daerah-daerah istimewa". Pemerintah daerah dalam pengaturan pasal 18 UUD 1945 telah mengakui adanya keragaman dan hak asal usul yang merupakan bagian dari sejarah panjang bangsa Indonesia. Meskipun negara Republik Indonesia menganut prinsip negara kesatuan dengan pusat kekuasaan berada pada pemerintah pusat namun karena heterogenitas yang dimiliki bangsa Indonesia baik kondisi sosial, ekonomi, budaya, maupun keragaman tingkat pendidikan masyarakat, maka desentralisasi atau distribusi kekuasaan atau wewenang dari pemerintah pusat perlu dialirkan kepada daerah yang berotonom.

Otonomi disini berarti daerah memiliki hak dan kekuasaan untuk dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dengan mengadakan atau membuat Peraturan Daerah (Perda) yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang yang lebih tinggi. Penerapan otonomi daerah juga memberikan konsekuensi pada bertambah banyaknya wewenang dan tanggung jawab pemerintah daerah yang tentu saja menuntut adanya peningkatan hasil kerja, pemerintah sebagai aparatur agar lebih profesional, terampil, terbuka, dan berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut diatas, maka diperkirakan akan memberikan pengaruh terhadap birokrasi pemerintah daerah atau Pegawai Negeri Sipil (PNS)

sebagai penggerak dan pelaksana kebijakan pemerintah di daerah. Perubahan-perubahan tersebut menyebabkan beban Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat menjadi lebih berat dan dituntut untuk mampu merespon dengan cepat setiap perubahan yang terjadi. Masyarakat semakin kritis dan berani menuntut haknya dalam memperoleh pelayanan prima dari aparatur pemerintah.

Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi-organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Akses terhadap proses pengambilan keputusan yang menentukan alokasi pelayanan, juga akses terhadap organisasi birokrasi yang membagi pelayanan menjadi hal yang penting dalam mewujudkan tujuan pendistribusian yang adil dan merata. Dalam suatu organisasi pula dituntut untuk dapat melaksanakan visi dan misinya sesuai dengan perkembangan zaman, agar segala sesuatu yang dilakukan dapat berjalan dengan cepat, lancar, terarah dalam rangka penyesuaian dengan berbagai macam bentuk dan pola tindakan modernisasi yang terus berkembang serta penerapan terhadap tujuan berorientasi kepada nilai efektivitas dan efisiensi.

Saat ini Pegawai Negeri Sipil selaku aparatur pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Oleh karenanya pegawai pemerintah harus berupaya meningkatkan kinerjanya. Pemerintah daerah harus didukung oleh sumber daya manusia (aparatur) yang berkualitas agar mampu menjalankan perannya. Sehubungan dengan itu sumber daya manusia aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan teknis dan manajerial, profesionalisme, komitmen serta berdaya saing tinggi sehingga dapat dijadikan salah satu keunggulan daerah yang diharapkan dapat menjamin tercapainya tujuan pelaksanaan otonomi daerah secara efektif yaitu, meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan demokratisasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah dan memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa. Tidak akan ada artinya sebagian besar kewenangan dilimpahkan kepada daerah kabupaten dan kota, tanpa diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai.

Dalam ilmu manajemen ada beberapa faktor utama yang menentukan keberhasilan dari program atau rencana organisasi yaitu program kerja, sumber daya manusia (pegawai), peralatan dan lingkungan kerja serta sumber dana yang memadai. Namun dari sumber daya tersebut, sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam pelaksanaan proses organisasi tersebut, hal ini seperti dinyatakan oleh McMahan (1999: 20), bahwa "Dari semua sumber daya yang tersedia bagi manajemen atau pimpinan organisasi (uang, bahan, peralatan, dan manusia) maka sumber daya terpenting adalah manusia."

Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh

dinamika, kecamatan mengalami banyak masalah sebagai organisasi administratif. Masalah yang dihadapi juga lebih banyak bersifat menajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya (asal usul, pendidikan, umur, kemampuan ekonomi) dan banyaknya desa/kelurahan bawahan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Wasistiono (1992: 55) bahwa di tingkat kecamatan, camat adalah manajer puncak, oleh karena itu camat juga menjalankan keempat fungsi manajemen secara berimbang. Tanpa adanya dukungan pegawai yang memadai kualitas maupun kuantitasnya, maka camat akan lebih banyak menghabiskan waktu dan pemikirannya di belakang meja menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang bersifat teknis administratif.

Kecamatan Betayau merupakan salah satu kecamatan dari 5 kecamatan yang ada di Kabupaten Tana Tidung. Dalam menjalankan tugasnya pihak kecamatan akan banyak berhubungan dengan masyarakat, khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu diperlukan suatu ketepatan waktu, ketepatan pemberian pelayanan dan ketepatan produk pelayanan dalam pemberian pelayanan sehingga proses administrasi kependudukan dapat terlaksana dengan baik tetapi kantor kecamatan Betayau dianggap belum memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat desa yang menjadi daerah kecamatan Betayau. Pada dasarnya kecamatan memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, dan Seksi-seksi seperti Seksi Pemerinthan, Pembangunan, Perekonomian, Kemasyarakatan, Ketenteraman dan ketertiban yang membidangi bidang masing-masing untuk menjalankan dan membantu dalam urusan teknis dan diharapkan bisa memaksimalkan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bidang tersebut guna mencapai hasil kerja yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Seharusnya dengan adanya pemekaran kecamatan Betayau ini juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Tanah dan surat keterangan. Karena dengan adanya kecamatan Betayau ini masyarakat tidak terbebani masalah jarak atau waktu yang dikarenakan letak Kantor Kecamatan Betayau sudah sangat terjangkau oleh masyarakat, tetapi tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat tidak terpenuhi baik dari segi kualitas maupun kuantitas dan waktu, hal ini menjadi keluhan sebagai masyarakat yang merasakan secara langsung pelayanan tersebut.

Fenomena ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai, kemampuan/keahlian/ keterampilan pegawai yang masih kurang dikarenakan tingkat pendidikan pegawai yang tidak semua lulusan dari perguruan tinggi dan Saran Prasarana yang tidak memadai ditambah lagi dengan masalah jarak yang cukup jauh serta kondisi jalan yang ditempuh untuk mencapai kantor kecamatan Betayau tidak memadai. Berdasarkan keterangan dari salah satu pegawai honorer kantor kecamatan Betayau, sehingga tidak jarang pegawai yang seharusnya hadir untuk

melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan bagi masyarakat tidak terlaksanakan. Pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya bisa dengan mudah diselesaikan dengan cepat menjadi terkendala dan memerlukan waktu yang cukup lama dikarenakan beberapa permasalahan yang telah dijelaskan diatas tersebut. Dailihat dari sisi penyelenggaraanya memiliki berbagai kelemahan antar lain kurang rensponsif terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun hambatan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali, Kurang Informatif berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak disampaikan, kurang koordinasi akibatnya sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan.

Terkait dengan semangat pengembangan dan pembangunan daerah dalam kerangka otonomi daerah, maka tingkat keberhasilannya juga ditopang oleh berbagai faktor dan salah satunya adalah kesiapan aparatur pemerintahan sebagai pelaksana administrasi pemerintahan tingkat daerah. Bermula dari kerangka pemikiran ini, penulis merasa terpanggil untuk melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung”.

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Efektivitas

Mahmudi (2005: 92), mengatakan efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapain tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Jika ekonomi berfokus pada input atau efisien dan output atau proses, maka efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil). Suatu organisasi, program atau kegiatan dinilai efektif apabila *output* yang di dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan, atau dikatakan *Spending Wisely*.

Menurut Pasalong (2007: 4), mengatakan efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat, dengan demikian efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Dengan demikian efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain bahwa sasaran telah tercapai karena adanya suatu proses kegiatan. Sedangkan menurut bahasa latin efektivitas ini berasal dari kata *ex* (keluar) dan *facare* (berbuat) yang berarti *to effect* (menghasilkan, mengadakan dan menjadikan).

Menurut James L. Gibson dkk (dalam Pasalong 2007: 4), mengatakan efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukan derajat efektivitas. Sejalan dengan itu menurut Tjokroamidjojo (dalam Pasalong 2007: 4), mengatakan bahwa efektivitas, agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil.

Selanjutnya menurut Richard M. Steers (dalam Halim 2001: 158), mengatakan bahwa efektivitas harus dinilai atas tujuan yang bisa dilaksanakan dan bukan atas konsep tujuan yang maksimum.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Organisasi

Efektivitas organisasi publik maupun bisnis dapat dikaji secara komprehensif dari tiga perspektif, yaitu individu, kelompok, dan organisasi. Hal ini dimaksudkan bahwa didalam mengukur efektivitas maka yang pertama harus diukur adalah efektivitas individu yang menekankan pada kinerja pelaksanaan tugas dari karyawan tertentu pada unit tertentu. Selanjutnya, efektivitas kelompok menggambarkan kontribusi secara sinergis seluruh anggota kelompok pada unit kerja tertentu. Akhirnya, efektivitas organisasi mencerminkan pencapaian tujuan organisasi yang merupakan kontribusi dari setiap unit atau bagian dalam suatu organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan pandangan tersebut maka dapat dikemukakan bahwa efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran atau pelaksanaan program dan kegiatan tertentu sudah pasti dipengaruhi oleh sejumlah unsur atau faktor, baik terhadap efektivitas individu, kelompok, maupun organisasi.

Menurut Richard M Steers (1985: 8) terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi, yaitu:

1. Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relative tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relative tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. Karakteristik Lingkungan ,mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
3. Karakteristik Pekerja merupakan factor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Didalam diri setiap individual akan ditemukan banyak perbedaan ,akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semuahal yang didalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksan akan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis , pencari-an dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses

komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Pengertian Kepegawaian

Menurut E. Dimock dan Gladys Dimock yang pendapatnya dikutip Hadari Nawawi (1994: 172), mengatakan bahwa istilah kepegawaian dapat dilihat dari 2 (dua) pengertian, sebagai berikut :

1. Menunjuk pada semua pegawai suatu perusahaan (lembaga, badan, kantor, dan lain-lain)
2. Melukiskan prosedur-prosedur administratif mengenai pengupahan, pengaturan, dan penggantian pegawai-pegawai.

Lebih lanjut dikatakan bahwa pengelolaan kepegawaian harus dilakukan sebagai berikut.

- a. Kebijaksanaan dalam mendayagunakan personel atau pegawai, agar berfungsi secara efektif dan efisien dalam usaha mencapai tujuan bersama. Dari sudut ini berarti yang dimaksud adalah manajemen kepegawaian atau personelia yang tidak dibedakan dengan administrasi kepegawaian atau personelia.
- b. Tata Usaha Kepegawaian atau personelia yang menyetuh pada pemberian pelayanan dalam memenuhi haknya, agar mampu menjalankan kewajibannya dalam keikutsertaan mencapai tujuan bersama. Dari sudut yang dimaksud adalah pekerjaan salah satu unit / satuan kerja yang disebut Biro atau bagian atau urusan Kepegawaian / Personalia, di lingkungan suatu organisasi.

Istilah kepegawaian sering disamakan dengan *personalia* atau *tenaga kerja*. Untuk memudahkan dalam pemahamannya marilah kita lihat definisi di bawah ini:

Istilah *personelia* memang hampir sama dengan *kepegawaian*. Keduanya memiliki obyek yang sama. Personalia adalah kegiatan yang berkaitan dengan personalia, pegawai, atau tenaga kerja, sedangkan Kepegawaian adalah hal ihwal yang berkaitan dengan kedudukan, kewajiban, hak, dan pembinaan pegawai negeri. Dengan demikian istilah kepegawaian lebih lazim dipergunakan dalam kalangan pemerintah, sedangkan istilah personelia lebih dikenal dalam kalangan swasta.

Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1974 jo UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dijelaskan pengertian Pegawai Negeri sipil adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian Bab II Pasal 2 tertulis :

1. Pegawai Negeri terdiri dari :
 - a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Anggota Tentara Nasional Indonesia dan
 - c. Anggota kepolisian Negara Republik Indonesia
2. Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, terdiri dari :
 - a. Pegawai Negeri Sipil Pusat, dan
 - b. Pegawai Negeri Sipil Daerah
3. Di samping Pegawai Negeri sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), pejabat yang berwenang dapat mengangkat pegawai tidak tetap.

Pelayanan

Pelayanan menurut para pakar sangatlah berbeda-beda salah satunya adalah menurut Moenir (2005: 16) yang menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011: 794) Pelayanan adalah perihal atau tata cara melayani; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Kemudian Laksana (1994: 79) menyatakan bahwa Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti menolong, membantu, melayani. Selanjutnya menurut Suparlan (1990: 102) Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Pelayanan Publik (Masyarakat)

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008: 5) adalah Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini Pemerintah (Birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan oleh masyarakat. Misalnya: kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Kurniawan (2005: 6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/(BUMD) Badan Usaha Milik Daerah. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administrative
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa.

Jenis pelayanan Administratif adalah Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan izin mendirikan bangunan, pelayanan administrasi kependudukan (kartu tanda penduduk, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Undang-Undang pelayanan publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang – undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut akan menyajikan data-data mengenai Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung yang penulis peroleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pengukuran pertama kali dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas kerja Pegawai kantor Kecamatan Betayau. Penulis mengajukan pertanyaan kepada Key informan terkait pengetahuan narasumber

mengenai Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung.

Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Kemampuan Kerja Pegawai Negeri Sipil

Kemampuan kerja yang dimaksud adalah pencapaian prestasi berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan tujuan yang menantang (*challenging goal*). Sebagian orang menyenangi tujuan-tujuan yang menantang (tujuan yang cukup berat, tetapi masih mungkin dicapai) dan sebagian lagi menyenangi tujuan yang moderat atau rendah. Untuk itu program pencapaian prestasi yang dilakukan oleh organisasi harus mempertimbangkan perbedaan komponen pegawai.

Dari hasil penelitian penulis dilapangan mengenai kemampuan kerja pegawai negeri sipil di kantor kecamatan Betayau menunjukkan bahwa pegawai negeri sipil belum memiliki kemampuan yang maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya karena kurangnya tingkat kemampuan atau keterampilan, semangat kerja dan kedisiplinan. Karena tingkat pendidikan tidak terlalu berpengaruh dari masing-masing pegawai jika tidak memiliki kemampuan motivasi dan rasa sadar betapa pentingnya kedisiplinan dalam bekerja.

Hasil kerja yang dicapai oleh Pegawai Negeri Sipil

Kerja adalah melakukan sesuatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan atau ditetapkan. Hal ini pula yang menjadi dasar penulis untuk melihat sejauh mana Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung. Selanjutnya sebagaimana pendapat yang diungkapkan oleh Mahmudi (2005: 92), mengatakan efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil sesungguhnya dicapai. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dewasa ini, sangat diperlukan adanya sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu menghadapi persaingan dan perubahan. Sumber daya manusia yang berkualitas baik akan mampu berprestasi maksimal melalui hasil kerja yang baik serta mampu memberikan perubahan yang berdampak positif pada suatu organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai negeri sipil memiliki hasil kerja yang kurang maksimal karena mereka belum bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka karena kurangnya kecakapan, pengalaman serta kurangnya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan selain itu ada faktor lain yang mengakibatkan tidak maksimalnya hasil kerja yang mereka lakukan karena sedikitnya jumlah pegawai, permasalahan jumlah pegawai ini memang dikatakan kurang karena jumlah pegawai yang ideal untuk kecamatan adalah berjumlah 30 pegawai negeri sipil, kurangnya motivasi dalam bekerja, kurangnya kepuasan dalam bekerja dan aspek-aspek lain berupa aspek teknis lainnya.

Tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan Pegawai Negeri Sipil (Outcome)

Kepuasan kerja mempunyai kontribusi yang sangat besar terhadap prestasi kerja, kepuasan kerja negeri sipil sangat penting karena bisa mempengaruhi hasil kerja yang dicapai demi mewujudkan visi dan misi kantor kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung. Kepuasan kerja merupakan tolok ukur dari sebuah pekerjaan apalagi yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat karena dalam pemberian pelayanan masyarakat merupakan bagian yang sangat bisa menilai kinerja seorang pegawai melalui proses dan tata cara pelayanan yang ada. Kepuasan terhadap yang diberikan pelayanan yaitu masyarakat bisa menunjukkan pelayanan yang diberikan dikatakan berhasil, masalah kepuasan ini bukanlah masalah yang sederhana, baik dalam arti konsep pelayanan maupun analisisnya karena kepuasan mempunyai konotasi yang beraneka ragam. Kepuasan kerja juga berkaitan keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dari cara pandang pegawai terhadap pekerjaannya dan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak pada sikap positif atau negatif pegawai terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Dari hasil penelitian penulis dilapangan mengenai Kepuasan pelayanan yang dihasilkan Pegawai Negeri Sipil dikantor kecamatan Betayau melalui wawancara pada beberapa narasumber menyatakan tingkat kepuasan masih belum bisa dirasakan sepenuhnya dikarenakan dalam proses pemberian pelayanan pegawai negeri sipil tidak menunjukkan bentuk pelayanan yang baik, seringkali pegawai negeri sipil tidak berada ditempat sehingga menunjukkan ketidakinginan dalam pemberian pelayanan. Masyarakat yang datang sering kali menemukan pegawai yang tidak ada sehingga urusan masyarakat yang bisa ditangani menjadi tertunda.

Faktor Penghambat dan pendukung dalam Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dilapangan ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat Kabupaten Tana Tidung, mencakup antara lain :

- a. Sedikitnya jumlah pegawai
- b. Pegawai bertempat tinggal jauh dari lokasi Kantor Kecamatan Betayau sehingga berdampak pada kurang disiplinnya pegawai dalam hal jam kerja.
- c. Kondisi jalan menuju Kantor Kecamatan belum memadai.
- d. Kurangnya Motivasi atau semangat dalam bekerja.
- e. Belum adanya pelatihan ke luar daerah yang bertujuan untuk peningkatan

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Betayau adalah

sedikitnya jumlah pegawai serta pegawai yang bertempat tinggal jauh dari lingkungan kantor kecamatan Betayau hal tersebut berpengaruh pada efektifnya dan tingkat kualitas pelayan yang ada. Hal lain yang menjadi kendala dari Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Betayau seperti kondisi jalan yang kurang memadai untuk dilewati sehingga mempengaruhi tingkat kehadiran pegawai dan berdampak juga pada kondisi pelayanan di kantor kecamatan Betayau karena sedikitnya jumlah pegawai yang hadir. Selain itu tingkat motivasi juga berpengaruh seperti menemupuh jarak yang jauh melalui jalan yang tidak baik menyebabkan para pegawai sering mengalami kelelahan dan tingkat motivasi dibutuhkan dengan kondisi yang seperti ini, menimbulkan kejenuhan terhadap pekerjaan seorang pegawai yang berdampak pada lingkungan kerja serta orang yang ada disekitarnya termasuk tingkat kualitas pelayan kepada masyarakat akan menurun.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang telah penulis jabarkan dalam penyajian data dan analisis data mengenai “Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung” dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung ternyata belum efektif dan belum berjalan seperti yang diharapkan atau diinginkan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kriteria, yakni :

- a. Kemampuan Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung dalam melaksanakan kewajibannya, pegawai belum cukup baik karena pegawai belum melakukan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan standar dan tupoksinya. Pada kenyataannya memang belum memenuhi target yang diinginkan, akan tetapi yang menjadi kendala pegawai bukan masalah sarana dan prasarana melainkan sedikitnya jumlah pegawai dan jarak tempat tinggal pegawai yang cukup jauh dari kantor kecamatan sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai yang berimbas pada pelayanan yang diberikan.
- b. Hasil kerja Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung dalam melaksanakan tugasnya, pegawai belum cukup baik karena mereka belum bisa menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka.
- c. Kepuasan kerja yang dihasilkan juga tidak bisa dibilang cukup memuaskan, karena kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu pada pekerjaannya, suatu pekerjaan yang menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan dan masyarakat, mengikuti aturan kebijakan. Jika itu terpenuhi sehingga menciptakan standar kinerja yang berkualitas.

- d. Faktor pendukung dalam efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung diantaranya adalah adanya gedung permanen serta sarana dan prasarana yang memadai. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung adalah sedikitnya jumlah pegawai, Pegawai bertempat tinggal jauh dari lokasi Kantor Kecamatan Betayau sehingga berdampak pada kurang disiplinnya pegawai dalam hal jam kerja, Kondisi jalan menuju Kantor Kecamatan belum memadai, kurangnya motivasi atau semangat dalam bekerja.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kajian teori pada penelitian ini maka penulis memberikan saran yang diharapkan bisa berguna untuk meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung sehingga visi dan misi yang dirancangkan dapat terwujud.

1. Kecamatan Betayau membutuhkan tambahan jumlah pegawai guna memaksimal pekerjaan yang diemban sehingga pelayanan yang dibeikan pegawai Kantor Kecamatan Betayau kepada masyarakat bisa berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Perlu ditingkatkan pengawasan seorang pemimpin tertinggi di Kantor Kecamatan Betayau yaitu camat baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memaksimalkan efektivitas kerja pegawai negeri sipil dan dilakukan secara berkesinambungan sehingga akan berkurangnya kesalahan yang ditemukan dilapangan dan berkurangnya kritikan masyarakat yang masuk di Kecamatan Betayau.
3. Hendaknya Camat sebagai pemimpin di Kantor Kecamatan Betayau lebih tegas dalam mengawasi dan memberikan sanksi kepada pegawai yang benar-benar melanggar peraturan yang berlaku dan memberikan *Reward* (Penghargaan) kepada pegawai yang berprestasi didalam melakukan pekerjaannya sebaga pelayan bagi masyarakat. Misalnya terhadap pegawai yang melanggar peraturan pegawai tersebut dimutasi atau dipindah tugaskan ke bagian yang lebih rendah atau ketempat daerah yang lebih terpencil sehingga bisa menimbulkan efek jera bagi pegawai yang melakukan pelanggaran dan juga pegawai yang lain , sedangkan pegawai yang berprestasi dalam melaksanakan tugasnya dapat dipromosikan kejabatan yang lebih tinggi lagi.
4. Perlunya pelatihan bagi pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Betayau untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Pelatihan bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan diluar daerah melalui dinas luar pegawai serta dilakukan evaluasi terhadap hasil dari mengikuti kegiatan pelatihan tersebut agar bisa meberikan motivasi bagi pegawai yang lain dalam bekerja.
5. Pemerintah kecamatan harusnya bisa melakukan koordinasi dengan pihak perusahaan yang beroperasi di daerah Kecamatan Betayau dalam hal

penggunaan jalan yang dilalui kendaraan perusahaan agar bisa bekerja sama melakukan pemeliharaan jalan. Misalnya jalan yang berlubang karena dilewati alat berat perusahaan harus ada tanggung jawab dari pihak perusahaan untuk menutupi atau menimbun kembali sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan tersebut.

6. Perlu adanya kecakapan komunikasi antar atasan dan bawahan sehingga keterbukaan komunikasi ini menjadikan permasalahan yang dialami pegawai sebagai bawahan dalam bekerja bisa diketahui Camat sebagai atasan bisa segera ditangani dan mencari solusi atau jalan keluarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, Drs, MBA.,Ak. Dkk. (2001). *Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Anonim, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintah Daerah*.
- _____, Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari, Zainun. (1994). *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta : Balai Aksara.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. (1995). *Organisasi : Perilaku – Struktur – Proses*. Edisi Kedelapan. Jakarta : PT Binarupa Aksara.
- Gitosudarmo, Indriyo & Sugita, Nyoman. (1997). *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta : BPPE
- Handoko, T. Hani,. (2003). *Manajemen personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Bunga Rampai.
- Harsono, (2006). *Administrasi Kepegawaian* , Alqaprint Jatinangor, Bandung.
- Hasibuan, Malayu. (2005). *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Usman, Husaini & Purnomo, Setiadi Akbar, (2003). *Metodologi Penelitian sosial*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kadarwati, Tri, (1988), *Materi pokok administrasi Negara perbandingan*, terbitan Departemen Pendidikan Kebudayaan.
- Katz, D., & Kahn, R.L. *The social psychology of organizations*. New York : John Willy & Sons, Inc, (1996).
- Keban , Yerimias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Gave Media.
- Kurniawan, Agung, (2005), *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Laksana, (1994), *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*, Nusa Indah, Jakarta.
- Lukman, Sampara, (1999). *Manajemen kualitas pelayanan*. STIA- LAN, Jakarta.
- Moenir, A.S, (2005), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Miles, Mathew B dan A. Michael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.

- Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. Hadari. (2005). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABATA
- Rachman, Maman. (1999). *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Robbins, S.P. (1994). *Teori Organisasi : Struktur, Desain dan Aplikasi*, Edisi Ketiga. Penerbit Arcan, Jakarta.
- Sinambela, (2008), *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, (1989). *Metodologi Penelitian Survei*, LP3ES, PT Matahari Bakti, Jakarta
- Subagyo, Joko. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sumaryadi, I Nyoman,(2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*, Jakarta : Citra Utama Arikunto.
- Sutarto. (2004). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Steers, R.M. (1985). *Efektivitas Organisasi : Suatu Perilaku*, Cetakan Kedua, Terjemahan. Jakarta : Erlangga.
- Suparlan, (1990), *Kamus Istilah Perpajakan Sosial*, Kanisius, Yogyakarta.
- Thoha, M (1996). *Prilaku Organisasi*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Wasistiono, Sadu. (1992). *Organisasi Kecamatan*. Bandung: Mekar Rahayu.
- Winardi, (2004). *Motivasi dan Permotivasi dalam Manajemen*, Jakarta: Raja Garfindo.

Sumber Lainnya:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- SK Men PAN Nomor 18 Tahun 1993.
- Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002.
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2003
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan.
- KepMen Nomor 25 Tahun 2004.
- Kamus Besar Indonesia, 2011, Balai Pustaka, Jakarta