eJournal Ilmu Pemerintahan, 2017, 5 (4): 1651-1664
ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2631 (cetak), ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2017

PERAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN LONG IKIS KABUPATEN PASER

Mohammad Nurhadarianto Saputra[1], Drs.H. Burhanudin, M.Si,[2]
Dr. Rita Kalalinggi, M.Si [3]

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran camat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hal ini ditekankan mengingat pelayanan di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan masih kurang memuaskan serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi camat dalam melaksanakan perannya. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini bahwa peran camat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sub variabelnya yaitu melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masayarakat di kecamatan telah disusun dan di rencanakan dengan baik, melakukan percepatan pencapain standar pelayanan minimal di wilayahnya masih terdapat pelayanan yang memerlukan dan membutuhkan perhatian atau perbaikan, melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan,camat sudah melakukan pembinaan pengawasan, melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan evaluasinya belum berjalan dengan optimal. dan faktor pendukung peran camat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu profesionallitas pegawai sedangkan penghambat adalah anggaran dan jumlah pegawai.

Kata Kunci *: Peran, camat, pelayanan.*

Pendahuluan

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa tugas umum pemerintah Negara Republik Indonesia adalah “melindungi segenap bangsa indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.” Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan dan berorientasi kepada pelayanan masyarakat, maka tentunya

[1] Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: mohammadozy@gmail.com
[2] Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
[3] Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

tujuan pembangunan tersebut dapat dicapai melalui pembangunan nasional yang terarah dan realitas serta dilaksanakan dengan sungguh-sungguh.

Negara Indonesia tengah melaksanakan pembenahan disegala bidang guna mencapai tujuan sebegaimana tersebut diatas. Sangat dirasakan sekali beberapa dampak global akibat kekurangan pemerintah dalam menangani permasalahan yang muncul ditengah perjuangan pencapain tersebut. Jika melihat perkembangan bangsa mulai dari awal kemerdekaan sampai saat ini telah banyak mengalami pengalaman yang sangat berharga khususnya paradigma pemerintahan.

Dalam suatu organisasi pemerintahan, pengawasan diperlukan agar organisasi pemerintahan itu dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan maupun pembangunan. Dalam hal ini peran aktif dari figur seorang camat sangat diharapkan terutama dalam pengawasan karena pengawasan merupakan salah satu unsur penting dalam rangka meningkatkan pendayagunaan aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan terutama dalam pelayanan kepada publik demi menuju terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa, karena melalui pelaksanaan fungsi ini semua bentuk penyimpangan dan penyelewengan dapat dihindari.

Untuk itu, salah satu solusi yang diberikan pemerintah yaitu dengan lahirnya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Dalam meningkatkan dan mewujudkan pelayanan publik yang berorentasi kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif serta efisien maka dibutuhkan aparatur yang profesional dalam bidang pelayanan. Sehingga dengan adanya aparatur yang profesional dapat memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan kepada masyarakat yang dilayani.

Jika aparatur profesional maka ini akan merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi, apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan prinsip profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai. Dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara benar (*good governance)* dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dimana termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur mendasar yakni profesional dari pelaku atau penyelenggara pemerintahan.

Terabaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik. Dalam upaya menghasilkan aparatur yang benar-benar profesional dalam menjalankan

pelayanan diperlukannya sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dikerjakan oleh aparatur pemerintah diperlukannya manajemen sumber daya manusia yang kemudian akan melahirkan sumber daya manusia yang dapat dan siap terhadap segala jenis persoalan ataupun tantangan yang akan dihadapi. Dengan kata lain manajemen sumber daya manusia akan menjadi sarana untuk menciptakan dan melahirkan sumber daya manusai yang memiliki keahlian, keterampilan/kemampuan dan pemahaman dalam menjalankan pekerjaanya.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser di butuhkan aparatur yang profesional dalam pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang di layani selain itu fasilitas penunjang juga harus memadai untuk menunjang kinerja pegawai, akan tetapi kondisi sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser, masih kurang memadai.

Terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser penulis menemukan pelayanan belum optimal dimana pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan masih kurang memuaskan, dan ada beberapa pelaksanaan pelayanan yang masih belum berjalan dengan baik seperti, kurangnya komunikasi yang dilakukan camat dan pegawainya dalam perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya papan informasi mengenai standar oprasional pelayanan di Kecamatan Long Ikis. Kurangnya pelatihan dan pengawasan terhadap pegawai di kecamatan hal ini terlihat masih ada beberapa pegawai yang masih berada dibawah standar pendidikan hal ini tentunya akan mempengaruhi pemberian pelayanan. Dan yang terakhir adalah kurangnya evaluasi camat dalam memantau pelayanan pegawai di kecamatan, hal ini dapat dilihat dari jadwal evaluasi atas pelaksanaan yang masih belum tersusun dengan baik.

Kerangka Dasar Teori

Peran

Kemudian menurut Abdullah (2008:102) peran adalah yang diperbuat, tugas, hal yang besar pengaruhnya pada suatu peristiwa. Menurut Rivai (2006:148) peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Jadi, jika dikaitkan peranan sebuah instansi maka dapat diartikan sebagai perangkat perilaku yang diharapkan dan dilakukan oleh instansi, sesuai dengan posisi dan kemampuan instansi atau kantor tersebut. Sedangkan menurut Katz dalam Mifta Thoha (2003:80) merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan seseorang, dengan pengertian lain peranan dapat diartikan sebagai perilaku seseorang dalam menjalankan semua aturan dan wewenang sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan.

Camat

Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dan berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota. Sebagaimana dimaksud pada Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Pasal 224 ayat 1 Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah.

Berdasarkan pada ayat 2 Bupati/wali kota wajib mengangkat camat dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila Pengangkatan camat yang tidak sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 maka di sebutkan pada ayat 3 dibatalkan keputusan pengangkatannya oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat. Adapun Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Pasal 14 pada ayat 1 menyebutkan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Sedangkan pada ayat 2, Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati dan Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Pelayanan

Menurut Sampara (2000:8), bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Pasalong (2007:128), mengemukakan pendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam undang-undang Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di jelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived* atau kulitas jasa yang di harapkan dan kualitas jasa yang di terima atau di rasakan.

Pelayanan Publik

Selanjutnya menurut Kurniawan (2005:5) 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. Selanjutnya menurut Moenir (dalam Nogi, 2005:208) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnaya pribadi sebagi manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Adapun jenis-jenis pelayan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tantang Pedoman Umun Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu; (1) Pelayanan administratif, (2) Pelayanan Barang dan (3) Pelayanan jasa.

Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2001: 190). Ada beberapa bentuk-bentuk pelayanan, yaitu: (1) Layanan dengan lisan, (2) Layana melalui tulisan, dan (3) Layanan bentuk perbuatan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang bersifat menggambarkan atau mengungkapkan suatu keadaan sehingga dapat di ketahui indikator dari variabel yang di teliti, guna mendapatkan manfaat yang lebih luas dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini akan di tentukan berdasarkan pada teori yang ada, adapun fokus penelitian ini adalah

1. Peran Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser
   a. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan.
   b. Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.
   c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan.
   d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan.
2. Faktor pendukung dan penghambat Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser.

Hasil Penelitian

Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser

Melakukan Perencanaan Kegiatan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan

Tugas camat dalam perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat itu di buat. Sesuai tugas dan fungsi Camat di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser di adakan musyawarah terlebih dahulu antar bagian yang setelah itu di revisi apa-apa yang di rencanakan setelah disusun. Perencanaannya kalo di bagian pelayanan biasanya di sebar luaskan masalah peraturan-peraturan kemudian ada namanya persyaratan-persyaratan pelayanan itu di umumkan atau ditempel dibagian depan ruang kasi pemerintahan dan kependudukan, kemudian setiap bulan sekali desa datang ke kecamatan, ada informasi yang sekiranya untuk kelengkapan administrasi pelayanan khususnya di bidang pemerintahan dan kependudukan jadi kami laporkan kepihak desa yang datang kemari.

Pihak yang terlibat bersama camat dalam membuat atau menyusun perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Yang terlibat dalam menyusun perencanaan ialah semua komponen yang ada di kecamatan khususnya kelurahan dan desa. Sedangkan yang terlibat di kecamatan ada camat, sekertaris camat, kemudian ada kasubag perencanaan program keuangan, kasubag TU kepegawaian, kasi pemerintahan dan kependudukan, dan yang terakhir ada kesehatan masyarakat (Kesmas).

Dalam menyusun kegiatan pelayanan kepada masyarakat diperlukan suatu perancanaan dimana perencanaan kegiatan pelayanan yang disusun melibatkan beberapa unsur atau pihak. Penyusunan rencana kegiatan, merupakan bentuk pelaksanaan dari suatu tugas atau fungsi camat dalam melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat serta untuk mendukung suksesnya pencapaian sasaran pembangunan daerah sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) Kabupaten Paser Tahun 2017.

Perencanaan pembangunan, pembinaan sosial budaya kemasyarakatan dan pengembangan perekonomian di tingkat kecamatan yang dalam pelaksanaannya dilakukan melalui mekanisme musrembang baik di tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten. Adapun pelaksanaan pembangunan dilakukan oleh dinas daerah yang dipadu dengan swadaya masyarakat, sedangkan dalam perencanaan pembangunan, kemasyarakatan dan kepemerintahan camat berkewajiban membuat renstra.

Sehubungan dengan hal itu agar camat dapat mendukung suksesnya pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan di Kabupaten Paser maka di pandang perlu disusun perencanaan kegiatan pelayanan yang sistematis di Kecamatan Long Ikis, dimana didalam pembuatan perencanaan kegiatan pelayanan tersebut melibatkan unsur-unsur dari desa atau kelurahan, sekertaris camat, bidang-bidang yang ada di kecamatan.

Pada dasarnya seluruh program-program kerja dan kegiatan yang akan dilaksanakan merupakan suatu upaya Kecamatan Long Ikis dalam mewujudkan visi dan misi yang telah dirumuskan untuk menjamin terwujudnya visi Kabupaten Paser di Kecamatan Long ikis.

Perencanaan ini dibuat secara partisipatif, dengan mengupayakan semaksimal mungkin dapat memfasilitasi segenap aspirasi *stakeholders* (pihak yang terkait dan berkepentingan) di Kecamatan Long Ikis. Ruang lingkup perencanaan pembangunan di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser ini bersifat makro dalam rangka mendukung pencapaian target dan sasaran serta visi dan misi Kabupaten Paser secara keseluruhan.

Sesuai dengan pendekatan perencanaan pembangunan partisipatoris, maka renja Kecamatan Long Ikis juga mempertimbangkan usulan-usulan dari para pemangku kepentingan, baik dari kelompok masyarakat, LSM, dan dari Musrenbang Desa. Namun demikian, dengan mempertimbangkan tugas dan fungsi Kecamatan serta keterbatasan pagu anggaran yang diberikan kepada kecamatan, maka yang dilakukan kecamatan terhadap usulan-usulan tersebut sebagai berikut :

1. kecamatan mencatat usulan-usulan yang direkap dari Musrenbang Desa yang memenuhi kriteria:
   a) bersifat lintas desa
   b) berdaya tingkat tinggi terhadap kemampuan ekonomi, pendidikan, dan kesehatan masyarakat.
2. memilah dan memilih usulan berdasar kriteria tersebut dan mencocokkan dengan daftar usulan sejenis yang belum tertampung daru musrenbang tahun lalu.
3. memilih dan memilah berdasar bidang urusan dan kewenangan SKPD yang bertanggungjawab dan dibawa ke tingkat Forum SKPD Kabupaten, sesuai bidang urusan SKPD yang menangani.

Melakukan Percepatan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di Wilayahnya

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonanannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan

masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Tugas camat dalam pelayanan masyarakat apa saja yang masih membutuhkan perhatian atau perbaikan. Semua jenis pelayanan di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser membutuhkan perhatian atau perbaikan, seperti di bagian pembuatan surat tanah yang masih belum jelas setatusnya apakah perlu di buat di kecamatan atau hanya di buat di desa saja, ketika surat tanah tersebut di buat di kecamatan maka tidak ada dana anggaran buat pegawai yang turun langsung melihat keadaan tanah tersebut yang akan dibuat suratnya.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bagaimana tugas camat dalam pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Long Ikis secara umum/keseluruhan. Pelayanannya baik dalam arti di tunjang dengan sarana dan prasarana yang ada, sehingga untuk memperoleh hasil yang baik masih ada kendalanya ialah sumber daya manusianya (SDM) masih kurang, kemudian sarana dari pencapaian pelayanan tersebut masih kurang, baik itu seperti laptop, komputer, printer dan alat tulis kantor (ATK) masih kurang memadai.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonanannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Melakukan Pembinaan Dan Pengawasan Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan

Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap unit kerja kegiatan pelayanan kepada masyarakat ada beberapa hal yang perlu dilakukan camat untuk

mampu memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat secara penuh sekaligus untuk mampu mencapai tujuan bersama. Dari tugas dan fungsi camat dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap unit kerja kegiatan pelayanan masyarakat ini maka ada 3 poin indikator yang ditetapkan antara lain pengarahan, pembinaan dan pengawasan

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk mengontrol bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdaya guna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata. Peran pengawasan camat terhadap efektifitas pelayanan pada hakekatnya merupakan tindakan membandingkan antara perencanaan dengan hasil yang ada. Hal ini disebabkan karena antara kedua hal tersebut sering terjadi penyimpangan, maka tugas pengawasan adalah melakukan koreksi atas penyimpangan tersebut.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Sekertaris Camat Long Ikis Kabupaten Paser Bapak Husni, HP.S.Sos beliau mengatakan bahwa yang jelas pembinaan yang dilakukan Camat gak ada waktunya kapanpun bisa di laksanakan di masing-masing bidang dan masing-masimg Kasi yang ada di kecamatan.(wawancara 10 Agustus 2017)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Kependudukan Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser Bapak Noorman Kristardhi, S.Sos menjelaskan bahwa:

> "Pembinaannya seperti kegiatan rapat koordinasi yang di sampaikan langsung oleh Camat dalam rapat – rapat koordinasi yang dilakukan dengan masing-masing bagian dan seksi di kecamatan pembinaan juga dilakukan pada saat apel." (wawancara 10 Agustus 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bagaimana tugas camat dalam hasil pembinaan yang dilakukan oleh camat tersebut terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pembinaanya secara tidak lansung menyentuh masyarakat artinya di sampaikan kepada masing-masing seksi sehingga seksi tersebut yang menyampaikan kepada pelayanan yaitu di bagian kasi pemerintahan dan kependudukan, bisa lansung menyampaikan kepada desa dan pihak masyarakat yang beurusan di kecamatan khusus bidang pelayanan.

Pembinaan merupakan tugas yang mendukung karena tujuannya adalah meningkatkan keterampilan dan pengetahuan agar makin lama makin baik dari sebelumnya. Pembinaan yang dilakukan mencakup bimbingan, pelatihan dan bantuan. Dalam pelaksanaannya pemerintah kecamatan selalu memberikan pengarahan secara umum baik secara perorangan maupun kelompok dalam memilih cara pemecahan masalah yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bagaimana tugas camat dalam pembinaan yang dilakukan oleh camat yang terlibat dalam pembinaan ialah seluruh pegawai yang ada di Kecamatan Long Ikis seperti

Sekertaris Camat, Kasi PMD, Kasi Kesra, Kasi Pemerintahan dan Kependudukan mereka ikut terlibat dalam pembinaan yang dilakukan oleh camat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bagaimana tugas camat dalam pengawasan yang dilakukan oleh camat terhadap pelaksanaan pelyanan kepada masyarakat. Pengawasan yang dilakukan oleh camat seperti kunjungan-kunjungan ke masing-masing ruangan seksi untuk melakukan pengawasan dan untuk mengetahui kondisi pegawai yang melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut pengamatan penulis yang terjadi di Kantor Kecamatan Long Ikis pengawasan camat terhadap aparatur pemerintah masih belum berjalan maksimal hal ini ditandai dengan masih adanya Pegawai yang datang terlambat sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, waktu pelayanan yang tidak efisien sangat merugikan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, masih banyak petugas yang menunjukkan sikap, cara berbicara, memanggil, atau memberitahukan sesuatu yang tidak ramah dan santun, sebagian ada yang merasa berada pada posisi superior dan arogan, khusus dalam pelayanan hal-hal tersebut sangat berpengaruh dengan pelayanan kepada masyarakat terjadinya ketidak nyamanan dan gangguan.

Menurut peneliti dan berdasarkan hasil wawacara diatas, pelaksanaan kebijakan yang dibuat oleh camat telah berjalan dengan baik terlepas dari sebagian kecil dari pegawai yang masih kurang taat akan aturan yang ada. Dalam pembuatan kebijakan biasanya terlebih dahulu diadakan perencanaan sebelum mengambil keputusan, dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh camat pelibatan staf sangat penting dan membagikan informasi tentang rencana kerja dalam pelaksanaan tugas.

Melakukan Evaluasi terhadap Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat di Wilayah Kecamatan

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bagaimana tugas camat dalam evaluasi yang di lakukan oleh camat terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Ada evaluasi yang dilakukan oleh camat seperti evaluasi dalam rapat tiga bulan sekali, evaluasi dalam bidang pembangunan, pelayanan pertama, di bidang pemerintahan desa (kebumen).

Penyelenggaraan evaluasi kinerja Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser merupakan salah satu bentuk upaya pemerintahan Kabupaten Paser dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan tugas dan fungsi camat selaku kepala SKPD yang memiliki tugas melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan bupati/walikota: Tugas umum pemerintahan dan tugas lainnya yang diserahkan.
Adapun tujuan evaluasi ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran nyata perkembangan kinerja kecamatan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pelayanan umum, serta pemberdayaan masyarakat.

2. Mengkaji sejauhmana pemahaman camat terhadap peraturan yang berlaku dan implementasi kebijakan pemerintah kabupaten/kota
3. Mengukur Keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi yang diemban organisasi kecamatan.
4. Meningkatkan kapasitas dan kapabilitas camat selaku kepala SKPD kecamatan guna mewujudkan profesionalisme aparat pemerintah.
5. Melaksanakan kajian dan evaluasi terhadap jalannya pemerintahan Kecamatan se-Kabupaten Paser
6. Memotivasi dan mendorong peningkatan kinerja kecamatan sebagai salah satu organisasi perangkat daerah kabupaten/kota.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Kependudukan Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser Bapak Noorman Kristardhi, S.Sos menjelaskan bahwa Evaluasinya di himbau agar lebih meningkatkan kan lagi pelayanan kepada masyarakat, lebih dari pada itu ada biasanya ada di sampaikan juga rapat bulanan. (wawancara 10 Agustus 2017)

Tugas camat dalam mekanisme dan bentuk evaluasi yang dilakukan oleh camat terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasinya di himbau agar lebih meningkatkan kan lagi pelayanan kepada masyarakat, lebih dari pada itu ada biasanya ada di sampaikan di rapat bulanan.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Sekertaris Camat Long Ikis Kabupaten Paser Bapak Husni, HP.S.Sos beliau mengatakan bahwa:

> "Evaluasinya memang dilakukan 3 bulan sekali namun bila di setiap saat terdapat keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan di masing-masing kasi yang ada di kecamatan langsung di evaluasi dan tidak menunda-nunda." (wawancara 10 Agustus 2017)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Kependudukan Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser Bapak Noorman Kristardhi, S.Sos menjelaskan bahwa:

> "Ada evaluasi dari camat seperti rapat 3 bulan sekali dan pada akhir tahun untuk melihat kembali bagaimana pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tantang apa saja yang harus ditingkatkan dan diperbaiki oleh masing-masing kasi ." (wawancara 10 Agustus 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bagaimana tugas camat dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat diwilayah kecamatan dimana camat mengevaluasi kasi yang ada di kecamatan seperti evaluasi pembangunan, evaluasi di bidang pemerintahan terutama evaluasi di bidang pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terdapat beberapa yang dilakukan berkaitan dengan evaluasi seperti kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, responsibilitas, disiplin pegawai.

Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu pelayana yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Kemampuan pegawai dalam

menyelesaikan pekerjaan dalam hal pelayanan publik merupakan salah satu hal yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dan tuntutan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kewajiban dan tugas sebagai seorang pegawai yang tugas pokoknya dalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampun menyelesaikan pekerjaan ini dapat dilihat dari apakah setiap tugas pokok dan fungsinya dapat diselesaikan sesuai standar yang telah ditetapkan. Apabila seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu atau tepat waktu maka kinerja pegawai tersebut dapat dikatakan baik artinya pegawai tersebut dapat memberiakan pelayanan dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan baik oleh standar atau aturan yang telah ditentukan ataupun batasan waktu yang telah ditetepkan atau diberikan oleh atasan. Kemampuan pegawai Kantor Kecamatan Long Ikis Kubupaten Paser dalam menyelesaiakan pekerjaan sudah cukup baik, hal ini juga didukung dengan kemapuan pegawai itu sendiri.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser

Faktor Pendukung

1. Profesionalisme

Prefesionalitas pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat cukup baik, sehingga membantu saya dalam menjalankan peran untuk meningkatkan dan menciptakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa camat mengalami kendala dalam menjalankan perannya untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di karenakan minimnya anggran sihingga mampu membuat perencanaan yang berkaitan dengan kegiatan atau program percepatan pelayanan masyarakat pentingnya anggaran ini adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama dalam hal pelayanan. Kemudian jumlah pegawai yang juga menjadi faktor penghambat peran camat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser karena pegawai mengerjakan banyak pekerjaan pelayanan yang lain sehingga waktu penyelesaian jadi terganggu.

Kesimpulan

Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser meliputi :

1. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masayarakat di kecamatan telah disusun dan di rencanakan dengan baik melalui sebuah mekanisme yang panjang dari usulan-usulan masyarakat dari kelurahan atau desa kemudian dilanjutkan ke Kecamatan. Setiap bulan sekali pihak

kelurahan atau desa dapat datang ke kecamatan untuk mengetahui informasi yang sekiranya untuk kelengkapan administrasi pelayanan khususnya di bidang pemerintahan dan kependudukan.

2. Melakukan percepatan pencapain standar pelayanan minimal di wilayahnya. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser Sudah memiliki standar pelayanan. Namun masih terdapat pelayanan yang memerlukan atau membutuhkan perhatian atau perbaikan terutama dibagian kasi pemerintahan dan kependudukan seperti pelayanan surat tanah dan bagian kesra pelayanan proposal dana perbaikan masjid, sehingga pelaksanaannya belum berjalan optimal.
3. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan sudah berjalan dengan baik karena camat sudah melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap unit kerja kegiatan pelayanan masyarakat dengan dibantu sekertaris camat, kasi PMD, kasi kesra, kasi pemerintahan dan kependudukan.
4. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan. Bahwa camat sudah melakukan evaluasi atas pekerjaan pegawai yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan tiga bulan sekali dan rakor-rakor bulanan di desa, serta diakhir tahun.

Faktor pendukung dan penghambat Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser

1. Faktor pendukung

   Profesionalitas dalam hal ini pegawai Kecamatan Long Ikis sudah bekerja dengan memberikan pelayanan yang adil dan merata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Faktor Penghambat
   1) Anggaran dalam hal ini kurangnya alokasi anggaran yang disediakan sehingga memberikan pengaruh pada perencanaan program pelayanan yang akan dibuat atau disusun di kecamatan.
   2) Jumlah Pegawai masih kurang sehingga pegawai mengerjakan banyak pekerjaaan pelayanan yang lain sehingga waktu penyelesaian jadi terganggu.

Saran

1. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masayarakat di kecamatan diharapkan dari pihak kecamatan tidak hanya memberikan informasi yang sekiranya untuk kelengkapan administrasi pelayanan khususnya di bidang pemerintahan dan kependudukan kepada pihak kelurahan dan desa yang datang ke kkecamatan melainkan dapat langsung datang ke kelurahan dan desa untuk memberikan informasi.

2. Melakukan percepatan pencapain standar pelayanan minimal diharapkan camat menempatkan standar pelayanan dibagian kasi pemerintahan dan kependudukan agar memudahkan masyarakat mengetahui alur pelayanannya.
3. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat diharapkan camat lebih sering melakukan pengawasan atau kunjungan ke ruangan masing-masing seksi untuk melakukan secara langsung kondisi pegawai yang sedang melakukan pelayanan kepada masyarakat.
4. Dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan diharapkan camat melibatkan masyarakat sebagai penerima pelayanan untuk memberikan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan masyarakat di Kecamatan Long Ikis.

Daftar Pustaka

Abdullah. 2008. *Prestasi Belajar.* Jakarta : Gramedia.

Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaharuan.

Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Edisi V.

Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik. Bandung* : Alfabeta.

Rivai, Veithzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo.

Thoha, Miftah. 2003. *Pembinaan Organisasi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Tjiptono. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta : Bumi Aksara.

Dokumen-Dokumen:

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 *Tentang Kecamatan.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, *Tentang Pemerintahan Daerah.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*