

STUDI TENTANG KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT LONG IKIS KABUPATEN PASER

Iskandar Dzulqarnain¹, Muhammad Jamal², Nur Hasanah³

Abstrak

Penelitian Skripsi Ini dilakukan berlokasi di Kantor Camat Long Ikis Kabupaten Paser. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Long Ikis Kabupaten Paser dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Long Ikis Kabupaten Paser. Fokus dalam penelitian terdiri dari Produktifitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas dan faktor-faktor penghambat dan pendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Long Ikis Kabupaten Paser. Hasil penelitian bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Long Ikis harus diperbaiki lagi karena ada beberapa indikator kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang belum optimal. Dari hasil penelitian dari indikator produktivitas, jika dilihat dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai staf pada bidang masing-masing, terkadang menyelesaikan tugasnya tidak tepat waktu dan dari sumber daya manusia tergolong masih lemah, terlihat dari penggunaan teknologi serta disiplin yang masing kurang. Dan faktor yang menghambat kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis adalah kurangnya jumlah aparatur, sehingga perlu penambahan jumlah aparatur, perangkat kerja yang masih kurang, perlunya penambahan beberapa unit perangkat kerja, dan pengetahuan atas teknologi perangkat kerja. Faktor yang mendukung kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis adalah keberadaan pimpinan yang selalu memberikan motivasi, arahan, serta bimbingan agar seluruh komponenj Kantor Camat Long Ikis dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Pembinaan yang dilakukan untuk menjaga moral dan integritas dalam Kantor Camat Long Ikis agar dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal.

Kata Kunci: Kinerja, ASN, pelayanan

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

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 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 membedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

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 ilmu manajemen ada beberapa faktor utama yang menentukan keberhasilan dari program atau rencana organisasi yaitu program kerja, sumber daya manusia (aparatur), 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, 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. Dalam tingkat kecamatan, camat adalah manajer puncak, oleh karena itu camat juga menjalankan keempat fungsi manajemen secara berimbang. Tanpa adanya dukungan aparat 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 Long Ikis merupakan salah satu kecamatan dari 10 kecamatan yang ada di Kabupaten Paser. Dalam menjalankan tugasnya pihak kecamatan

akan banyak berhubungan dengan masyarakat, untuk itu dibutuhkan kualitas maupun kuantitas kinerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal sesuai dengan keinginan masyarakat itu sendiri. Adapun permasalahan yang terjadi di Kantor Camat Long Ikis seperti kurang disiplinnya aparat dalam menjalankan tugasnya, datang tidak tepat waktu, menunda-nunda pekerjaan, aparat kecamatan belum bersikap ramah dan kurang antusias dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Studi Tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Ikis Kabupaten Paser”.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9), Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Widodo (dalam Pasolong 2007:175), mengatakan kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja pegawai adalah keberhasilan atau ketidak berhasilan seorang Pegawai Negeri Sipil, dan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan dan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya dan hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam periode tertentu.

Konsep Kinerja

Malayu S.P. Hasibuan (2006: 94) menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu”. Sedangkan menurut Suyadi Prawirosentono (2008: 2) “Kinerja atau dalam bahasa Inggris adalah *performance*”, adalah hasil kerja orang yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa konsep kinerja terdiri dari dua segi yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi yang berkaitan erat dalam mencapai tujuan organisasi yang dijalankan oleh pegawai sebagai pelaku dalam mencapai tujuan dari organisasi.

Kinerja Pegawai

Mohamad Mahsun (2006:25) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi. Sinambela (2006:25) kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja seorang pegawai bisa kita ketahui bila mana ada suatu evaluasi Pengertian evaluasi kinerja menurut Leon dalam Mangkunegara (2007:9) Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pemimpin untuk menentukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Manajemen Kinerja

Dalam meningkatkan kinerja pegawai manajemen kinerja merupakan yang sangat penting. Manajemen kinerja menurut Ruky (dalam Mangkunegara 2005:19), adalah suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

Bacal (dalam Mangkunegara 2005:19), mendefinisikan bahwa manajemen kinerja adalah sesuatu proses komunikasi yang terus menerus dilakukan dalam kerangka kerja sama antara seseorang karyawan dan atasannya langsung yang melibatkan penetapan, penghargaan dan pengertian tentang fungsi kerja karyawan yang paling dasar, bagaimana pekerjaan karyawan memberikan kontribusi pada sasaran organisasi, makna dalam arti konkrit untuk melakukan pekerjaan dengan baik, bagaimana prestasi kerja akan diukur, rintangan yang mengganggu kinerja dan cara untuk meminimalkan atau melenyapkan.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan manajemen kerja adalah suatu proses manajemen yang dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu sedemikian rupa, sehingga baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dapat bertemu. Dalam hal ini bagi pekerja bukan hanya tujuan individunya yang tercapai tetapi juga ikut berperan dalam pencapaian tujuan organisasi, yang membuat dirinya termotivasi serta mendapat kepuasan yang lebih besar.

Pelayanan Publik (Masyarakat)

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. 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.

Standar Pelayanan Minimum

Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menggantikan Peraturan Pemerintah sebelumnya Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Dalam Peraturan ini disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Pelayanan dasar dimaksud adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Metode Penelitian

erdasarkan judul yang diteliti penulis, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini dapat menjelaskan tentang objek yang diteliti. Menurut Lexy J. Moleong, (2006:6) bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dalam penelitian ini penulis berusaha memfokuskan penelitian berdasarkan teori Dwiyanto (dalam Pasolong 2007:178-179).

1. Studi Tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Ikis Kabupaten Paser sebagai berikut:
 - a. Produktivitas
 - b. Kualitas Layanan
 - c. Responsivitas
 - d. Responsibilitas
 - e. Akuntabilitas
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Ikis Kabupaten Paser.

Hasil Penelitian

Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Long Ikis

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi. Dalam pembahasan ini akan dibahas yakni: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, serta Akuntabilitas.

Produktivitas

Tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *general accounting office* mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan beberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari yang kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini. Produktivitas tenaga kerja menurut Ndraha dalam Pasolong (2010:178) adalah perbandingan antara output (O, misalnya laba kotor) dengan input (I, misalnya total gaji), persatuan waktu (T), jadi produktivitas kerja (PK) tiap hari adalah: $PK=O/I$.

Penulis membatasi Produktivitas pada kemampuan menghasilkan suatu kerja atau barang dalam waktu yang singkat dan tepat waktu. Tolak ukur produktivitas seperti *physical productiviti* (fisik) seperti pembuatan KTP dan KK, dan *Value Productiviti* (nilai) nilai yang mempengaruhi produktivitas seperti pendidikan seorang pegawai. Dalam hal produktivitas hanya melibatkan pegawai saja.

Produktivitas kerja yang ada pada aparatur sipil negara di Kantor Camat Long Ikis perlu dilakukan perbaikan lagi. Hal ini mengacu pada prinsip pelaksanaan pelayanan publik yang diatur oleh Kepmen No 63 tahun 2003 pada poin ke 7 mengharuskan adanya kelengkapan sarana dan prasarana. Setiap tugas yang diembankan harus bisa dikuasai dan diselesaikan dengan baik. Walaupun awalnya tidak memiliki kemampuan pada bidangnya maka dituntut untuk beradaptasi dengan tugas masing-masing. Aparatur juga dalam melakukan pelayanan yang berkenaan dengan berkas harus lebih detail memperhatikannya agar tidak terjadi kesalahan, seperti yang pernah terjadi dalam pembuatan KTP masih ada kesalahan dalam penulisan bulan dan tanggal lahir. Disiplin Aparatur yang masih kurang, serta masih adanya Aparatur yang membuat kesalahan dan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya hal tersebut yang membuat produktivitasnya menjadi rendah, dalam pengarsipan berkas dan lain sebagainya. Disini perlu dilakukan pembenahan Aparatur untuk dapat mewujudkan visi dan misi Kecamatan Long Ikis.

Kualitas Layanan

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi organisasi yang bergerak di bidang jasa. Pengertian kualitas pelayanan menurut J. Suprpto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah mudah. Kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Upaya perbaikan dan penyempurnaan kepuasan hanya dapat dilakukan dengan berbagai strategi (Nasution:2004).

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik yang muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kualitas layanan relative sangat tinggi, maka bias menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bias menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

Penulis membatasi Kualitas Layanan pada hasil yang harus dicapai dengan indikator : ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kenyamanan konsumen, sopan santun, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Dalam hal kualitas layanan melibatkan pegawai dan masyarakat, adanya saran dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Kualitas yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, dan seperti itu pula yang selalu mereka terapkan. Namun, masih terlihat adanya masyarakat yang mengeluh terhadap kinerja Aparatur pada Kantor Camat Long Ikis, seperti dalam hal kecil seperti senyum dan sapa, hingga pembuatan berkas.

Kualitas layanan yang ada pada Kantor Camat Long Ikis itu sendiri baik, akan tetapi Aparatur Sipil Negara masih membutuhkan dorongan dan motivasi untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat seperti yang tercantum pada Visi Kecamatan Long Ikis. Setiap individu Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Long Ikis harus saling melengkapi, saling membantu dan saing mengisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar tercapai pelayanan yang prima. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat, Kecamatan Long Ikis mengadakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahun dan dapat diukur tingkat kepuasan masyarakat melalui penyebaran angket.

Responsivitas

Dalam buku Harbani Pasolong (2010:179), responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda,

prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas ini merujuk pada keselarasan antara 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 kelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang tidak baik.

Penulis membatasi Responsivitas pada sikap dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai 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 Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis ini dapat dikategorikan baik, dan bisa memberikan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan tetapi masih perlu dilakukannya perbaikan pada saat di lokasi peneliti masih menemukan masyarakat yang masih kebingungan, dan mencari orang yang bisa ditanya, dan pada jam kerja masih ada Aparatur yang tidak berada di ruangan, sehingga masyarakat bingung harus bertanya kepada siapa.

Dalam merespon masyarakat, Aparatur Sipil Negara harus cepat tanggap dalam memahami apa yang menjadi tujuan masyarakat ataupun kebutuhan masyarakat. Misalnya jika ada masyarakat yang baru datang dan tidak mengerti dengan lokasi dan loket untuk mengurus berkas KTP. Pada Kantor Camat Long Ikis masih ada masyarakat yang masih kebingungan, sehingga mereka menghampiri Aparatur yang mereka temui, mengutarakan maksud dan tujuan, dan setelahnya baru diarahkan kepada loket-loket pengurusan KTP.

Responsibilitas

Lenvine dalam buku Dwiyanto (2006:51) menyatakan bahwa menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Penulis membatasi Responsibilitas pada prinsip-prinsip pelaksanaan birokrasi dengan benar, adapun tolak ukur responsibilitas meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Prosedur pelayanan diharapkan sederhana, mudah, lancar, mudah dipahami dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Kemudian biaya pelayanan yang gratis,

masyarakat hanya diminta melengkapi berkas persyaratan permohonan. Produk pelayanan merupakan mutu pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat. Sarana dan prasarana harus memadai agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Kecamatan harus memberika pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, khususnya Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Masyarakat sendiri menginginkan pelayanan yang murah, cepat, tepat dan mudah, dan untuk mewujudkan itu Kecamatan mempunyai wadah sebagai penampung aspirasi masyarakat. Untuk standar pelayanan pada Kantor Kecamatan Long Ikis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sudah terdapat SOP sesuai dengan Perda. Harapan yang besar agar Aparatur Sipil Negara memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat, dan selalu membuat inovasi ke arah yang lebih baik. Hal inipun sejalan dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Kepmen pendayagunaan Negara No 63 tahun 2003.

Akuntabilitas

Merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, pada dasarnya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya dilihat pula dari ukuran eksternalnya, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi jika kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Tanggung jawab berperang penting dalam kinerja Aparatur yang benar-benar bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya.

Menurut hasibuan (2006:95) sebagaimana yang tercantum dalam DP-3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) “tanggung jawab adalah kesanggupan seorang Aparatur Sipil Negara menyelesaikan pekerjaannya yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya”.

Unsur tanggung jawab terdiri atas sub-sub unsur sebagai berikut:

1. Selalu menyelesaikan tugas dengn sebaik-baiknya dan tepat waktu,
2. Selalu berada di tempat tugasnya dalam segala keadaan,
3. Selalu mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan diri sendiri, orang lain, atau golongan,

4. Tidak pernah berusaha melemparkan kesalahan yang dibuatnya kepada orang lain,
5. Berani memikul resiko dari keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukan,
6. Selalu menyimpan atau memelihara dengan sebaik-baiknya barang-barang milik Negara yang dipercayakan padanya.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab Aparatur khususnya Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Long Ikis masih harus diperbaiki lagi. Walaupun saat ini para Aparatur telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, serta bekerja sesuai dengan kondisi institusional dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Penulis membatasi Akuntabilitas pada bentuk pertanggung jawaban yang mengacu pada kepada siapa organisasi pemerintah bertanggung jawab dan untuk apa organisasi pemerintah tersebut yang berarti pemerintah sebagai pihak pemegang amanah harus memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak yang memberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut. Yang mana akuntabilitas terdiri dari dua macam yaitu akuntabilitas vertikal yang merupakan tanggung jawab kepada otoritas yang lebih tinggi misalnya pertanggung jawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah Daerah, pertanggung jawaban daerah kepada pemerintah pusat, dan pemerintah pusat kepada MPR. Sedangkan akuntabilitas horisontal merupakan pertanggung jawaban kepada masyarakat luas.

Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Long Ikis

1. Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, yaitu kurangnya jumlah Aparatur Sipil Negara yang ada di Kantor Camat Long Ikis, sehingga jumlah Aparatur Sipil Negara yang ada pada Kantor Camat Long Ikis masih perlu di tambah lagi. Adapun cara yang bisa dilakukan untuk penambahan jumlah Aparatur Sipil Negara yang ada pada Kantor Camat Long Ikis adalah melalui rotasi Aparatur ataupun pengangkatan Aparatur honorer. Hal ini dilakukan agar Aparatur Sipil Negara yang ada di Kantor Camat Long Ikis tidak memiliki tugas dan pekerjaan yang merangkap.
2. Selain kurangnya jumlah Aparatur Sipil Negara yang ada pada Kantor Camat Long Ikis yang dapat menjadi penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis adalah perangkat yang masih kurang, namun perangkat yang ada digunakan secara optimal. Selain itu juga Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis masih kurang mengerti teknologi atau tidak dapat menggunakan ilmu teknologi merupakan faktor yang sangat menghambat kinerja pegawai, dan dari hal diatas agar dilakukan perbaikan

dan selalu memberikan inovasi agar dapat memperbaiki Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis.

Faktor Pendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Long Ikis

Faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, yaitu keberadaan pimpinan yang memberikan motivasi, arahan, dan bimbingan agar seluruh komponen Kantor Camat Long Ikis dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Pembinaan yang dilakukan untuk menjaga moral dan integritas dalam Kantor Camat Long Ikis membuat instansi ini dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

- a. Produktivitas yang ditunjukkan oleh para aparatur staf pada bidang masing-masing masih kurangbaik, terkadang menyelesaikan tugasnya tidak tepat waktu dan dari sumber daya manusia yang tergolong masih lemah, terlihat dalam penggunaan teknologi serta disiplin yang masih kurang. Hal ini membuat produktivitasnya dinilaimasih rendah.
- b. Kualitas layanan yang ditunjukkan oleh kepuasan masyarakat atas kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis sudah cukup baik, sekalipun masih ada masyarakat yang tidak puas atas kinerja aparatur. Disini diharapkan aparatur dapat mengoreksi kinerjanya.
- c. Responsivitas yang ditunjukkan oleh Aparatur Sipil Negara, dalam merespon masyarakat, Aparatur Sipil Negara harus cepat tanggap dalam memahami apa yang menjadi tujuan dan kebutuhan masyarakat.
- d. Responsibilitas Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis terlihat pada standar pelayanan sudah berjalan dengan baik dan berjalan sesuai dengan SOP. Disini tercantum ketentuan-ketentuan yang menjadi prosedur, mekanisme, dan hal-hal yang mengatur secara teknis, agar masyarakat dapat dilayani dengan cepat, baik dan tepat.
- e. Akuntabilitas Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis dapat disimpulkan bahwa kurangnya jumlah aparatur sipil negara yang ada pada Kantor Camat Long Ikis dalam melakukan tugas dan pekerjaannya sangat mempengaruhi kinerja aparatur. Diharapkan aparatur dapat memahami iapa yang menjadi tugas dan tanggung jawab pada masing-masing jabatannya.
- f. Faktor yang mendukung kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis adalah keberadaan pimpinan yang mampu mengatur staf dan aparatur dengan baik, yang menjaga moral dan integritas dalam Kantor Camat Long Ikis.

- g. Faktor yang menghambat kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis adalah kurangnya jumlah Aparatur Sipil Negara, sehingga perlu ditambahkan jumlah aparaturnya. Selain itu, perangkat kerja yang masih kurang dan kurangnya pengetahuan atas teknologi perangkat kerja merupakan faktor yang sangat menghambat kinerja Aparatur Sipil Negara disana.

Saran

1. Seharusnya jumlah aparatur pada Kantor Camat Long Ikis memerlukan tindakan lebih lanjut, seperti usulan kepada pemerintah daerah oleh pihak Kantor Camat Long Ikis mengenai penambahan jumlah aparatur, baik melalui rotasi Aparatur Sipil Negara dari instansi lain maupun pengangkatan aparatur honorer yang sedang bekerja di Kantor Camat Long Ikis.
2. Selain kurangnya jumlah Aparatur Sipil Negara yang ada pada Kantor Camat Long Ikis yang dapat menjadi penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis adalah perangkat yang masih kurang, namun perangkat yang ada digunakan secara optimal. Selain itu juga Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis masih kurang mengerti teknologi atau tidak dapat menggunakan ilmu teknologi merupakan faktor yang sangat menghambat kinerja pegawai, dan dari hal diatas agar dilakukan perbaikan dan selalu memberikan inovasi agar dapat memperbaiki Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Long Ikis.

Daftar Pustaka

- Hasibuan, Malayu, 2006. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : ALFABETA.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : BPFE.b
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2002. *MSDM Perusahaan*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Dokumen:

- MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*.