

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KAYAN SELATAN KABUPATEN MALINAU

Junidis¹

Abstrak

Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau tidak terlepas dari beberapa masalah, antara lain belum cukup baik dilihat dari pelayanan administrasi bidang pemerintahan, administrasi bidang pelayanan umum, dan administrasi bidang tata usaha. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten malinau dengan indikataor bagai mana pelaksanaan pelayan publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Hakekat pembangunan nasional adalah pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya yang berdasarkan atau berpedoman pada pancasila. Pembangunan Nasional merupakan upaya pembangunan yang dilakukan secara bertahap, berencana dan berdasarkan skala prioritas yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat bangsa dan negara, untuk mewujudkan tujuan nasional yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, mewujudkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social.

Sejak diberlakukanya undang-undang No 32 dan 33 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah dan perimbangan keuangan antara pemerintah Pusat dan daerah, telah memacu daerah untuk memanfaatkan dan mengembangkan sumber daya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena daerah telah di berikan kewenangan yang lebih luas untuk memanfaatkan dan mendaya gunakan potensi yang di miliki. Namun Pemberian kewenangan tersebut nampaknya sepenuhnya dapat membawa perubahan yang signifikan. Terutama perubahan terhadap pelayanan, dan

Hal tersebut dirasakan masih kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Seharusnya dengan pelaksanaan otonomi daerah pelayanan akan semakin ditingkatkan tapi dalam kenyataanya, masyarakat masih dihadapkan pada suatu pengorbanan yang cukup tinggi. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, terutama factor kualitas sumber daya manusia yang dianggap sangat urgen dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Seperti yang dikemukakan Kridawati, (2003:132), bahwa faktor manusia paling penentu dalam pelayanan, tetapi

¹ Mahasiswa Semester akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: junidis17@gmail.com

keberdayaan tidak hanya sekedar memenuhi kuantitas tetapi juga dari kualitasnya perlu di perhitungkan. Nampaknya terbatasnya sumber daya manusia tidak sekedar dari jumlah (kuantitas) tetapi kualitasnya masih terbatas. Hal tersebut tercermin oleh legalitas pelatihan yang dimiliki oleh aparatur.

Hanya sebagian aparatur yang memiliki pelatihan (keterampilan dan keahlian) sehingga mengalami kendala dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan. Apa lagi dengan dasarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan, justru memerlukan suatu perhatian yang lebih serius bagi Aparatur, meningkatkan pelayanan yang di berikan belum sepenuhnya dapat memuaskan Masyarakat. Di era globalisasi ini pelayanan cenderung dijadikan sebagai kebutuhan yang bersifat rutinitas bahkan telah dijaikan suatu “model” yang bersifat memaksahkan kehendaknya. Bicara tentang kualitas pelayanan tidak terlepas dari komitmen kompetensi Aparatur, karena itu dalam proses pelayanan perlu didukung dengan aparatur yang memiliki kriteria tersebut. Sebab atau lancarnya suatu pelayanan sangat tergantung oleh komitmen dan kompetensi bagi aparatur pelaksanaannya (Wicaksono, 2004: 193).

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan mengingat hal tersebut sangat erat kaitannya dengan pengorbanan, bahkan pelayanan berkualitas dapat di jadikan sebagai salah satu indikator keberhasilan aparatur pemerintah. Kemudian berbicara tentang aparatur nampaknya masyarakat begitu peka dengan istilah aparatur. Hampir semua lapisan sosial mengenal sebutan aparatur terutama di kalangan Akademik, istilah tersebut bukanlah baru sayangnya, sebagaimana dikatakan Kumorotomo (1999:61), persepsi yang muncul ketika orang mendengar kata Birokrasi seringkali menyedatkan dan tergambar di benak orang selalu dikaitkan dengan urusan-urusan yang berblit-belit dan menjengkelkan.

Aparatur sesungguhnya dimaksudkan sebagai serana bagi pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Aparatur adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang (Blau dan Meyer, 1956).

Aparatur mula-mula dibentuk supaya keputusan-keputusan pemerintah dapat dilaksanakan dengan sistematis melalui aparat negara. Keputusan-keputusan politis hanya akan bermanfaat bagi setiap warga negara jika pemerintah mempunyai birokrasi yang tanggap, sistematis dan efisien. Ini berarti birokrasi dan pemerintah yang baik suatu bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Dengan demikian cukup jelas bahwa pelayanan berkualitas merupakan harapan masyarakat dan dapat dijadikan tolak ukur bagi birokrasi pemerintah.

Sebagai aparatur seharusnya mampu menghindarkan diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga citra pegawai yang bersih dan berwibawa dapat diterima di masyarakat. Untuk mempertahankan citra pegawai yang baik, hendaknya setiap aparatur dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik, dan hal tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kegiatan pelayanan pada masyarakat yang baik dan memuaskan. Bahkan kepuasan masyarakat atas layanan yang

diberikan, justru dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan berimplikasi pada keberhasilan sebuah organisasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mustopadidjaja, (2001:7) bahwa kinerja aparatur yang baik merupakan indikator keberhasilan sebuah organisasi (Negara). Dengan demikian cukup beralasan, jika pemerintah menekankan pada lingkungan kerja pelayanan pada publik agar kinerja aparatur lebih ditingkatkan. Peningkatan pelayanan aparatur merupakan langkah positif dalam rangka terciptanya tata pemerintahan yang baik (*good Governance*).

Kerangka Dasar Teori

Kualitas Pelayanan Publik

Sejak lama setiap organisasi selalu melakukan perbaikan dalam kegiatan dan kinerjanya untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Hanya dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, agar dapat bertahan menghadapi persaingan. Hasil kinerja suatu organisasi secara kuantitatif dapat dinyatakan sebagai produktivitas. Namun, ukuran produktivitas saja semakin lama dirasakan tidak cukup tanpa diikuti peningkatan kualitas sehingga melahirkan konsep total *quality management*. *Total quality management* bermaksud melakukan perbaikan disemua bidang pekerjaan dengan orientasi kepada kepuasan pelanggan.

Pelanggan mendefinisikan kualitas dengan berbagai cara. Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Heizer dan Render (2001:171) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mewujudkan sosok aparatur pemerintah abad ke-21, maka secara berencana dan terhadap disusun strategi untuk menciptakan aparatur Negara dan pemerintah yang profesional, efektif, efisien dan moderen dalam melaksanakannya sebagai agen pembaharuan, pelayanan, pemberdayaan masyarakat berikut ini :

- a. Dengan demikian besarnya peran pembangunan oleh masyarakat, maka peran aparatur pemerintah lebih cenderung sebagai agen pembaharuan, pelayanan dan masyarakat. Oleh karena itu, fungsi pengangguran dan pengadilan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dilakukan dalam rangka perumusan dan pelaksanaan kebijakan yang berfungsi sebagai motivator dan fasilitator guna tercapainya swakarsa dan swadaya masyarakat termasuk dunia usaha. Dalam rangka optimalisasi peran aparatur pemerintah sebagai mana dikemukakan diatas, kebijaksanaan dibirokratisasi, deregulasi, dan desentralisasi perlu dilanjutkan;
- b. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus terus diusahakan dengan cara optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, murah, memuaskan, transparan, dan non diskriminatif dengan menerapkan prinsip

akuntabilitas, dan pertimbangan efisiensi;

- c. Selaras dengan perubahan peran aparatur pemerintah, penyederhanaan organisasi pemerintahan secara bertahap harus tetap konsisten dilaksanakan.

Menurut beberapa para ahli mengemukakan peningkatan kualitas sumber daya aparatur (Sedarmayanti 2011:236) meliputi :

- a. Ketrampilan (skill), adalah kompetensi yang berkaitan dengan informasi atau ilmu yang dimiliki individu dalam bidang pekerjaan tertentu Spencer (1993:15). Selanjutnya ketrampilan juga adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik/mental tertentu. Kompetensi mental/ketrampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual Spencer (1993:9).
- b. Pendidikan memberikan nilai-nilai dalam berfikir dan perilaku. Oleh karena itu tingkat pendidikan akan berpengaruh terhadap pola pikir dan perilaku seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, ada kecenderungan semakin tinggi pengetahuan, sikap, dan keterampilan, termasuk kemampuan dalam bekerja. Artinya tingkat pendidikan mempengaruhi terhadap kompetensi seseorang Anuar (2009:18).
- c. Memberikan kewenangan adalah apa yang diterima pekerja sebagai tukaran atas kontribusinya kepada organisasi Werther dan Davis, (1996:379).
- d. Pengembangan karier adalah pengembangan diri seseorang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap diri sendiri atas pelajaran yang diambil dan cara yang dicapai untuk mencapai tujuannya Sedarmayanti (2011:194). Menurut Lippitt, (1969:11). Pembangunan organisasi juga merupakan suatu usaha untuk memperkuat proses-proses kemanusiaan didalam organisasi, yakni suatu proses yang dapat mengembangkan fungsi dari suatu sistem organisasi sehingga tercapai tujuan-tujuan organisasi.
- e. Penempatan kerja sesuai bidang keahliannya.

Terkadang penempatan kerja tidak sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki oleh seseorang aparatur. Namun untuk mengatasi masalah tersebut, semua aparatur harus memiliki masing-masing kemampuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dalam memberikan layanan pada publik. Menurut Lyle M. Spencer, Jr. dan Singe M. Spencer, (1993:11) manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi meliputi :

- a. Bagi eksekutif

Change leadership kemampuan eksekutif mengkomunikasikan visi strategi organisasi yang membuat respon adaptif berkembang dan diterima stakeholder membangkitkan motivasi dan komitmennya, bertindak sebagai inovasi dan kewirausahaan, dan mengalokasikan sumber daya organisasi optimal untuk melaksanakan banyak perubahan.

- b. Bagi manajer

Change implomation (implementasi perubahan) kemampuan kepemimpinan perubahan mengkomunikasikan kebutuhan organisasi akan perubahan kepada bawahan, dan ketrampilan manajemen perubahan.

- c. Bagi pegawai

d. Collaborativeness (kesediaan bekerja sama) kemampuan bekerja kooperatif dalam kelompok yang bersifat multidisiplin dan rekan kerja berbeda, dan customer service orientation (orientasi pada pelayanan dan pelanggan) keinginan dalam kelompok membantu orang lain, pemahaman tentang hubungan pribadi, bersedia mendengarkan kebutuhan pelanggan dan tahapan emosi, mempunyai cukup inisiatif mengatasi hambatan organisasi masalah pelanggan.

Sedangkan untuk mengatasi perubahan dinamika masyarakat yang semakin berfariatif dan cepat, organisasi pemerintah harus lentur dan mudah disesuaikan secara dengan dinamika masyarakat yang dilayani ;

- a. Mengingat peta budaya masyarakat sangat konfiguratif dengan tingkat perkembangan yang berbeda-beda, maka penataan organisasi pemerintah dilaksanakan dengan pendekatan dalam *tailor made sistem* disesuaikan dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat dengan mempertimbangkan beban kerja. Dengan upaya pembakuan dan uniformitas harus diselenggarakan dengan kebutuhan tiap jenis dan serta masyarakat dilayani;
- b. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, realisasi otonomi daerah yang titik berat pada daerah Kabupaten/Kota adalah ujungtombak aparatur pemerintah dalam upaya pelayanan dan pemberdayaan masyarakat;
- c. Dalam rangka mengantisipasi tantangan globalisasi, sumber daya manusia aparatur pemerintah harus dapat diarahkan untuk memenuhi standar profesional dan perilaku yang anti sipatif terhadap daya saing global (*word class*). Disamping itu diperlukan SDM yang mampu bersaing agen pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. (Suhady 1999:17).

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata *service*, yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Menurut Kolter (1995:548), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan jasa adalah Setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud (*intangibile*) dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu yang produksinya (perebutan atau hasil) dapat atau tidak dapat diperalihkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya, Sampara Lukman (2000:8) berpendapat, 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. Lebih jauh Pamudji (1994:21) mengemukakan bahwa pelayanan pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Dalam bahasa asing kita mengenal "*publik service*" dan "*publik utilitis*" yang secara populer istilah pertama diterjemahkan sebagai pelayan publik, yang didalamnya juga mencakup kegiatan

publik utilitis, seperti misalnya transportasi, telegram, telepon (ponsel), air bersih (PAM), penerangan (PLN) dan lain-lain.

Sementara itu, dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan publik sebagai, hal, cara, atau hasil kerja melayani. Sedangkan meyani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang, mengiakan, menggunakan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna “rakyat”, sehingga lahir istilah pamong praja, yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Dari pengertian pelayanan dan publik sebagai mana telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan istilah pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara (penyelenggara daerah). Untuk memahami lebih Ratminto dan Atik Septiwinarsih, (2006:5) mengenai makna dan hakekad pelayanan publik ini, selanjutnya dapat dilihat didalam keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN17/2003) dirumuskan bahwa; Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan prima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang – undangan.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada publik atau masyarakat yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Pengertian pelanggan secara maksimal terhadap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan. Jika pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pelanggan, maka kepuasan dimaksud adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Karena itu, maka tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang didasarkan dengan harapan. Dengan demikian pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasakan;
- 2) Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan merasa puas;
- 3) Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, senang dan atau gembira. (Sugianti, 1999:40).

Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan

Schnaars (1991:306) mengemukakan suatu konsep tentang proses atau Mekanisme bagaimana seorang konsumen/pelanggan (*Costumer*) merasa puas atau tidak atas suatu produk jasa (pelayanan) yang dikonsumsikannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Prior Expectation

Sesungguhnya seorang konsumen pada mulanya sudah membentuk harapan

sebelum melakukan pembelian. Komponen ini merupakan manfaat yang dicari konsumen terhadap barang atau jasa. Harapan terbentuk berdasarkan pengalaman dalam penggunaan konsumsi barang atau jasa tersebut, konsumsi dari mulut ke mulut dan kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan.

2. *Product Performance*

Komponen ini menunjukkan hasil yang dicapai oleh suatu produk dalam kenyataannya. Dengan kata lain merupakan proses dan konsumen dalam Mengukur hasil (kenyataan) yang dicapai oleh suatu barang atau jasa.

3. *Confirmation/Diconfirmation*

Konsumen akan membandingkan akan penghargaan sebelumnya dengan kinerja produk yang sebenarnya dimana ada tiga kemungkinan. Pertama, *confirmation satisfaction*, bila penghargaan konsumen persis sama dengan kinerjanya produk yang sebenarnya, sehingga konsumen merasa puas. Kedua, *diconfirmation satisfaction*, bila kinerja produk yang sebenarnya melebihi harapan sebelumnya melebihi harapan sebelumnya, konsumen sangat merasa puas dan mungkin akan diceritakannya kepada orang lain (*diconfirmation positive*). Ketiga, *disconfirmation dissatisfaction*, bila kinerja produk yang sebenarnya lebih buruk dan pada pengharapan sebelumnya dan konsumen merasa tidak puas.

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Analisis yang dipergunakan adalah model analisis interaktif.

Proses analisis model interaktif ini merupakan proses siklus dan interaktif. Artinya, peneliti harus siap bergerak di antara empat "sumbu" kumparan, yaitu proses pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kayan Selatanm Kabupaten Malinau

Hasil penelitian dan pembahasan tentang Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur Dalam Upaya Pelayanan Publik Di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau. Ditinjau dari pembagian wilayah dan berdasarkan Undang-undang Peraturan Daerah, Kecamatan dan Kantor camat termasuk perangkat Pemerintah Kabupaten/Kota. Berdasarkan Undang-undang No. 32 tahun 2004, Kecamatan berada langsung di bawah Kabupaten dan bertanggungjawab kepada Bupati. Dengan adanya pembagian wilayah tersebut maka akan lebih memudahkan peran aktif masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan.

Serta pemerataan pembangunan, khususnya Pemerintahan Kecamatan yang merupakan ujung tombak atau tumpuan dalam berbagai program kegiatan pemerintah dalam kaitannya sebagai Organisasi Pemerintahan di Indonesia. Landasan Yuridis Formal pembentukan Pemerintahan Kecamatan ialah

berdasarkan Undang - undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Kecamatan, yang kemudian diperbaharui lagi menjadi peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.73 Tahun 2005 tentang Kecamatan.

Kecamatan mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan pemerintahan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan urusan pemerintahan daerah di wilayahnya. Dan berdasarkan Undang-undang No 22 Tahun 1999 Pemerintahan Daerah yang kemudian diperbaharui lagi menjadi satu Undang-undang yaitu Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan pelaksanaan Otonomi Daerah seluas-luasnya yang berbeda dengan Undang-undang yang mengatur sebelumnya.

Hal tersebut di dasari oleh fakta di lapangan yang menunjukkan bahwa Administrasi Pemerintahan Di Kecamatan Kayan Selatan belum tertata dengan baik sehingga urusan pemerintahan belum sepenuhnya berjalan efektif. Dengan semakin kompleksnya permasalahan yang terjadi di wilayah Kecamatan Kayan Selatan, serta adanya peningkatan masyarakat baik kualitas maupun kuantitas yang berada di Kecamatan Kayan Selatan, maka dibutuhkan adanya pelayanan yang semakin serba cepat, efisien dan efektif dari Pemerintahan Kecamatan.

Untuk itu sangatlah tepat apabila Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Kecamatan mengalami perkembangan secara bertahap. Karena dengan demikian Pemerintah Kecamatan juga akan mengalami perkembangan dan kemajuan dalam administrasinya. Akan tetapi, berdasarkan kenyataannya masih terdapat kelemahan – kelemahan atau kekurangan - kekurangan dalam Pelayanan Administrasi Pemerintah di Kecamatan Kayan Selatan.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas telah mendorong penulis untuk mengkaji lebih mendalam agar dapat mengungkap persoalan yang sebenarnya dan sekaligus dapat mengetahui faktor-faktor yang menghambat Peningkatan Sumber Daya Aparatur Dalam Upaya Pelayanan Publik di Kecamatan objek penelitian, relevansi dengan permasalahan yang dikemukakan maka penulis menetapkan penelitian Peningkatan Kualitas Sumber Daya Apartur Dalam Upaya Pelayanan Publik Di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau

Dari hasil penelitian mengenai faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kayan Selatan, diketahui terdapat beberapa faktor yaitu kemampuan aparat, dukungan pemerintah dan kondisi kerja yaitu :

a. Kemampuan Aparat

Menurut Robin dan Colter (2007:57) kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Lebih lanjut Robin menyatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Suatu organisasi pemerintah daerah menurut adanya aparat atau perangkat daerah yang memiliki

kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan suatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut.

Dewasa ini masyarakat sudah paham mengenai kinerja pemerintah, baik itu berupa sikap dan perilaku aparat sendiri maupun kemampuan dalam melakukan pelayanan. Penelitian lapangan menunjukkan bahwa pada kinerja aparat telah mendapat respon yang beragam, baik itu melalui media massa maupun secara langsung.

Dari penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kayan Selatan dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Sehingga hendaknya pemerintah Kecamatan Kayan Selatan, melakukan kegiatan/pelatihan keterampilan bagi aparat. Dengan maksud agar supaya dari hasil pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan/keterampilan mereka dalam berbagai aspek yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

b. Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Handoko (2000:47) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Untuk manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar dapat terwujudnya kesinambungan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Kualitas sumber daya manusia aparat pemerintah Kecamatan Kayan Selatan terbilang masih rendah. Terlihat dengan masih banyaknya aparat pemerintah Kecamatan Kayan Selatan belum memiliki keterampilan, keahlian sesuai bidang pekerjaannya dan belum memiliki kesungguhan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Terhambatnya pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang berdampak tidak efesennya pembangunan di Kecamatan Kayan Selatan. Dan hal tersebut merupakan akibat dari rendahnya kualitas sumber daya aparatur pemerintah di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau.

c. Dukungan Pemerintah

Menurut Pierce (2000) yang dikutip oleh Kartika (2011:1) mendefinisikan dukungan yaitu sumber emosional, informasional atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi sehari-hari dalam kehidupan. Oleh karena pegawai pemerintah kecamatan, terutama Camat dan prangkatnya adalah pegawai

yang memiliki keterampilan, keahlian sesuai bidang pekerjaannya dan memiliki kesungguhan dan tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya.

Dukungan yang dimaksudkan disini adalah upaya dari pemerintah untuk memberikan bantuan kepada setiap pegawai kecamatan berupa bimbingan teknis administrasi, keterampilan, penguasaan dan dan pengendalian. Namun dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa dukungan pemerintah tidak terwujud. Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas setiap aparat tidak terealisasi dengan baik, hal ini disebabkan oleh keterampilan administrasi yang tertulis karena penempatan staf tidak sesuai dengan spesifikasi jurusan dari staf tersebut. Sementara itu, berkualitas tidaknya aparat yang ditugaskan pada suatu unit pemerintah, terlebih lagi bagi PNS adalah juga merupakan tanggung jawab pemerintah. Selain itu, kepatuhan setiap pegawai kecamatan melaksanakan tugasnya, juga ditentukan oleh atasan/pimpinan dalam melakukan penguasaan pengadilan.

d. Kondisi Kerja

Menurut Rachmawaty (2011:1) yang dimaksud dengan kondisi kerja adalah kondisi yang dapat dipersiapkan oleh manajemen organisasi yang bersangkutan pada organisasi yang didirikan oleh pemerintah.

Kondisi kerja yang dimaksudkan dalam uraian ini adalah suasana kerja yang dapat mendorong seorang pegawai/aparat untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Agar kondisi tersebut dapat terwujud, maka suasana kooperatif dan kolaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap aparat, harus diciptakan.

Namun dari hasil analisis penulis terhadap uraian sebelumnya, diperoleh gambaran bahwa kondisi kerja seperti tersebut tidak termasuk. Tidak disiplinnya pegawai kecamatan mematuhi waktu-waktu kerja, tidak terampilnya dan minimnya dedikasi dan komitmen terhadap tugas, merupakan refleksi dari suasana kerja yang tidak kooperatif, kolaboratif, kurangnya kejelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing perangkat/aparat, dan arena minimnya fasilitas kerja.

Hal yang disebutkan terakhir, diperkuat dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Rio selaku kepala bagian dibidang pemerintahan pada intinya menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas mereka, fasilitas yang tersedia kurang mendukung atau tidak memadai.

Daftar Pustaka

- Djohani, 2003, Pemberdayaan Masyarakat Di Era Global, Alfabeta, Bandung
- Denny Tewu 2013. Meningkatkan keuangan daerah. Yayasan Taman Pustaka – Jakarta.
- Effendi, Sofian, 1995, Metode Penelitian Survei, LP3S, Jakarta.
- Kartasawita, Ginadjar, 1996. Pembangunan untuk rakyat: Memudahkan Pertumbuhan dan Pemerataan. IPT. Pustaka Cidesindo : Jakarta
- Moleong, Lexy, J. 2005, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Manullang, 2000, Management Personalia, Ghalia Indonesia, Cetakan Jakarta.
- Mulyono, Maulel. 1994. Penerapan Produktifitas Dalam Organisasi, Jakarta : Bumi Akarsa dan Pusat Antar Universitas Studi Ekonomi Universitas Indonesia
- Mustopadidjaja. 2001. Seminar Nasional : Pengetahuan Administrasi Publik Dalam Rangka Good Governemence. SETIA LAN. Jakarta.
- Pranarka, A.M.W. dan Onny S Prijono, 1996. Pemberdayaan : Konsep, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta
- Pamudji, S, 1998, Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Putrawan, I.M, 1998, Pengujian Hipotesis Dalam Penelitian-Penelitian Sosisal, Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Ronin, S dan Colter, M. 2007. Manejemen. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Rachmawaty. 2011. Kondisi Kerja. <http://odickita-dn.blogspot.com/2011/01/Kondisi-Kerja.html>. Diakses tanggal 7 Maret 2011.
- Ravianto, J, 1995, Produktivitas dan Manajemen, Jakarta : Dewan Produktifitas Nasional Pusat Produktivitas Nasional dan The Asia Foundation.
- Siagian, P. Sondang, 2001, Manejemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2, Bumi Aksara Jakarta
- Sugiyono, 2001, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Sadarmayanti, 2011, Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan. Cetakan pertama, PT. Rifka Aditama.
- Suryanti, Sri. 2009. Kinerja Aparatur Pelayanan Pada Kantor Kelurahan. Alfabeta Bandung.
- Singaribuan, Marsi dan Sofian Efendi. 2005. Metode Penelitian Survey. LP3S. Jakarta.
- Tohata, M 2001. Kepemimpinan dalam Manejemen, Cetakan Kelima, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Wali Pers Wijaya, A, W, 1996, Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar, Cetakan II Raja, Jakarta.
- Wibowo, 2013. Manejemen Kinerja. PT Raja Grafindo Persada Jakarta.