

PERAN PENTING CAMAT DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN KELURAHAN KEPUTIH

Emerius Weya, Muchammad Wahyono¹ – Sukarno HS²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945,
(UNTAG) Surabaya

weyaemerius816@gmail.com

ABSTRAK

Sebagai seorang kepala wilayah perangkat daerah, Camat adalah merupakan salah satu seorang pemimpin bagi aparatur dan masyarakat dalam wilayah kecamatan, yang mana dalam melaksanakan fungsinya sebagai seorang pemimpin. Kepemimpinan camat sangat berpengaruh terhadap proses bekerjanya suatu sistem dari komponen-komponen (aparatur pemerintah kelurahan dan kecamatan) dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan sehingga akan terwujud suatu kualitas kerja yang akan dicapai.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Peran Camat dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan. Penelitian ini berbentuk kualitatif yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Kinerja aparatur pemerintah kelurahan keputih dapat maksimal dengan baik, karena terlihat dari adanya peningkatan para aparatur dalam kinerjanya, baik dalam pelayanan kepada masyarakat maupun hasil kerja aparatur sesuai dengan kemampuan di bidang masing-masing. Dengan demikian pula ada beberapa masyarakat yang menilai mengenai pelayanan masyarakat terutama pelayanan administrasi, aparatur selalu memberikan pelayanan dengan keterbukaan bagi mereka (masyarakat).

Oleh karena itu, aparatur selalu memahami mengenai pelaksanaan tata tertib administrasi, karena aparatur juga perlu mampu menyelesaikan permasalahan atau keluhan-keluhan dari masyarakat bisa menyelesaikan dengan sesuai kemampuan dari aparatur, selain itu pihak kecamatan juga selalu memberikan arahan terhadap fenomena-fenomena yang ada dilapangan, sehingga

pekerjaan yang dilakukan aparatur terarah dengan baik dalam pelayanan kepada masyarakat setempat.

Untuk itu maka kinerja aparatur pemerintahan kelurahan keputih adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah hasil kerja atau hasil pencapaian kinerja dari aparatur dalam melakukan pelayanan administrasi yang prima sehingga dapat dilihat pelayanan tersebut mengalami dalam peningkatan. Dalam penelitian ini kinerja aparatur pemerintah kelurahan keputih adanya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan Keputih Kota Surabaya diukur dari indikator yaitu Produktivitas, Akuntabilitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, dan Responsibilitas.

Kata Kunci : Peran Camat, Kinerja Aparatur

ABSTRACT

As a regional head of the regional apparatus, the Camat is one of the leaders for the apparatus and community in the sub-district area, which in carrying out his function as a leader. The leadership of the sub-district head is very influential in the process of the operation of a system of components (village and sub-district government officials) in administering governance and development so that a quality work will be achieved.

The purpose of this study was to determine the role of the sub-district head in improving the performance of village government officials. This research is a qualitative study which aims to understand a phenomenon in a natural social context by promoting a deep communication interaction process between the researcher and the phenomenon being studied.

The performance of the kelurahan Keputih government apparatus can be maximized well, because it can be seen from the improvement of the apparatus in their performance, both in service to the community and the results of the work of the apparatus according to the ability in their respective fields. Thus there are also some people who assess community services, especially administrative services, the apparatus always provides services with openness to them (the community).

Therefore, the apparatus always understands about the implementation of administrative order, because the apparatus also needs to be able to solve problems or complaints from the community to be able to resolve according to the capabilities of the apparatus, besides that the sub-district party also always provides directions to phenomena. existing in the field, so that the work carried out by the apparatus is well directed in serving the local community.

For this reason, the performance of government apparatus in kelurahan Keputih, an increase in the quality of service to the community, is the result of work or performance achievement of the apparatus in providing excellent administrative services so that it can be seen that these services have increased. In this study, the performance of the Keputih village government apparatus in improving services to the community at the Keputih urban village office in Surabaya is measured by indicators namely Productivity, Accountability, Service Quality, Responsiveness, and Responsibility.

Keywords: Role of Sub-District Head, Apparatus Performance

PENDAHULUAN

Di era otonomi, kecamatan sesungguhnya merupakan tingkat pemerintahan yang memainkan peranan penting dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, terutama dalam masa pembangunan. Pentingnya peranan kecamatan itu ditambah adanya tuntutan warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, sehingga dalam proses pelaksanaan kegiatan layanan kepada publik diperlukan kemampuan dan kapasitas pemerintahan kelurahan di wilayah kecamatan yang benar-benar memadai.

Selama itu, dalam batas-batas tertentu harus diakui bahwa pemerintah kecamatan di Kota Surabaya sudah berupaya untuk memperbaiki pelayanannya dalam kerangka memenuhi kebutuhan warganya. Perlunya Pelimpahan Wewenang dan Peningkatan kualitas pelayanan di wilayah kecamatan sudah dilakukan dengan baik, namun optimalisasinya terhambat karena tidak jelasnya pembagian fungsi dan kewenangan kepada kecamatan. Sebagian besar urusan pelayanan publik yang ditangani oleh kecamatan hanyalah berupa legalisasi surat dari kepala kelurahan atau rekomendasi untuk di lanjutkan ke pemerintah kota. Hal ini sangat jelas mengakibatkan bagi kecamatan, di satu sisi lain ingin memberikan pelayanan yang mudah, murah dan cepat, namun disisi lain terhambat oleh sedikitnya kewenangan untuk menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya untuk dilakukan adalah pelimpahan wewenang dari Bupati/Walikota kepada camat untuk menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakat.

Dengan adanya pelimpahan wewenang maka diharapkan beberapa pelayanan publik seperti pemberian ijin dan pelayanan non perijinan dapat diselesaikan secara langsung di kecamatan. Hal ini sangat jelas dan akan memberikan semangat yang cukup kuat kepada pemerintah kecamatan untuk meningkatkan kinerjanya terutama dalam pemberian layanan kepada masyarakat dan memudahkan warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang murah, cepat dan berkualitas.

Pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Camat ini selain merupakan tuntutan dari warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan berkualitas, juga merupakan amanat dari Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya pasal 126 ayat 2 yang berbunyi "kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah". Sebagai organisasi administrative yang hidup dan

melayani kehidupan masyarakat dengan penuh dinamika, maka kecamatan menghadapi banyak masalah yang dihadapi lebih banyak bersifat manajerial dibandingkan misalnya dengan yang bersifat politis.

Mencermati eksistensi kelurahan sebagai perangkat daerah yang terletak di wilayah kecamatan Sukolilo kota Surabaya, maka camat sebagai selaku kepala wilayah kecamatan maka harus bertanggung jawab terhadap untuk melancarkan pada roda pemerintahan di kelurahan, disinilah tugas dan kewenangan maka camat yang ditantang dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, melalui pembangunan, maupun pembinaan kinerja aparatur dan kesejahteraan masyarakat melalui tugas pelayanan yang harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin, karena kinerja aparatur pemerintahan kelurahan berpengaruh secara umum terhadap kinerja organisasi perangkat daerah lainnya.

Bisa di pahami juga Camat mengembangkan serangkaian tugas dan wewenang yang harus dijalankan dan ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan. Di dalam rumusan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008, Pasal 15 ayat (1) disebutkan bahwa “Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintah yang meliputi 7 indikator”. Dalam Pasalnya 21 Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 disebutkan bahwa, Tugas Camat dalam membina dan menyelenggara kinerja aparatur pemerintahan kelurahan sebagai mana yang dimaksud dalam pasal 15 ayat (1) huruf f, meliputi: (a). melakukan pembinaan dan pengawasan tata tertib administrasi pemerintahan kelurahan; (b). memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi, dan konsultasi pelaksanaan administrasi pemerintah kelurahan; (c). melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap lurah; (d). melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat pemerintah kelurahan; (e). melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan di tingkat kecamatan; dan (f). melaporkan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan di tingkat kecamatan kepada bupati/walikota. Seterusnya Pasal 27 mengatakan Camat mengoordinasikan unit kerja di wilayah kerja kecamatan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan untuk meningkatkan kinerja di wilayah kecamatan. Koordinasi yang dimaksud ialah koordinasi camat untuk mencapai keserasian, keselarasan, keseimbangan, sinkronisasi, dan integrasi keseluruhan kegiatan pemerintahan yang diselenggarakan di wilayahnya, guna mewujudkan penyelenggaraan di pemerintah yang efektif dan efisien.

Camat sebagai seorang kepala kecamatan, maka Camat adalah merupakan seorang pemimpin bagi aparatur dan masyarakat dalam wilayah kecamatan, maka yang mana akan melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai seorang pemimpin. Kepemimpinan camat sangat berpengaruh terhadap proses bekerjanya suatu sistem dari komponen-komponen (kinerja aparatur pemerintah kecamatan) dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan sehingga akan terwujud suatu kualitas kerja yang akan dicapai. Pemerintah Kelurahan Keputih merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Sukolilo, yang mempunyai kesamaan fungsi dengan kelurahan-kelurahan yang lainnya yakni, salah satunya pelayanan kepada masyarakat. Dari pengamatan awal penulis di Kelurahan Keputih Kecamatan Sukolilo, Kinerja aparatur Pemerintahan kelurahan sudah maksimal, karena terlihat dari adanya beberapa keluhan dari beberapa masyarakat mengenai pelayanan masyarakat terutama pelayanan administrasi, aparatur sudah begitu memahami mengenai pelaksanaan dengan tertib administrasi, penulis juga melihat aparatur pemerintah kelurahan keputih dapat mampu menyelesaikan masalah-masalah yang dalam pelayanan publik dan juga banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai kinerja akan tetapi bisa mampu memperbaiki oleh pemerintah kelurahan.

Selain dari hal-hal diatas penulis maka juga dapat melihat pihak kecamatan selalu peka terhadap fenomena-fenomena yang ada dilapangan, camat yang dilegitimasi menjalankan dalam peraturan berundang-undangan dengan dalam pembinaan untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan kelurahan Keputih dalam rangka meningkatkan kemampuan bagi mereka (aparatur) sesuai dengan tugas dan fungsinya. Supervise atau pengarahan serta pengendalian dari pihak kecamatan kepada pemerintah kelurahan keputih dengan sangat maksimal, karena camat juga selalu memberikan pengarahan langsung kepada aparatur walaupun camat banyak kesibukan lain akan tetapi karena tugas dan tanggung jawab penuh sebagai kepala wilayah perangkat daerah maka peran camat selalu dilakukan pada saat waktu secara tiba-tiba untuk memantau setiap pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan bisa terarah dengan baik. Demikian pula aparatur jika ada kurang memahami pekerjaan perlu camat memberikan bimbingan, supervisi memfasilitasi serta menjadi konsultan bagi aparatur pemerintahan kelurahan, apabila mereka membutuhkan sesuai dengan amanat dari peraturan pemerintah. Hasil penelitian penulis dapat informasi dari pihak-pihak di wilayah pemerintah kelurahan keputih tentang kinerja aparatur sangat baik dan terarah. Dalam peningkatan kinerja aparatur sudah optimal sesuai permintaan masyarakat dan juga masyarakat wilayah kelurahan keputih sangat puas dalam layanan oleh

aparatur. Sehingga berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut maka penulis merasa tertarik untuk mengambil topik penelitian dengan menekankan pada Peran Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintahan Kelurahan Kota Surabaya.

KAJIAN TEORI

Kinerja adalah terjemahan-terjemahan dari istilah “performance” yang umumnya di artikan sebagai tingkat prestasi atau tingkat produktivitas atau tingkat keberhasilan seseorang, sekelompok orang, atau organisasi selama satu periode waktu tertentu. Pada tingkat organisasi maka kinerja menunjukkan tingkat pencapaian pelaksanaan atau kegiatan/ prorgam kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. (LAN 1999).

Menurut, Handoko (1985) penilaian kinerja merupakan suatu proses melalui nama organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi karyawanya. Jhon Bernadin dan Joyce Ruses (dalam comes, 1999) mengemukakan bahawa performans atau kinerja sangat dipengaruhi oleh pengetahuan skill, kemampuan sikap dan isi keda depedprilaku dari organ-organ itu sendiri. Menurut kamus besar bahasa Indonesia edisi kedua departmen pendidikan dan kebudayaan 1999, kata kinerja adalah suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja.maka dari itu berbagai definisi kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kemampuan atau kemahiran seseorang atau kelompok orang dalam mewujudkan sasaran ataupun tujuan dari suatu kelompok atau organisasi.

Kajian terdahulu adalah penelusuran terhadap studi karya-karya ilmiah terdahulu yang berdekatan atau berkaitan topiknya dengan penelitian yang sedang dilakukan untuk menghindari duplikasi, plagiasi, menjamin keaslian dan keabsahan penelitian yang dilakukan.

Perbedaan dengan penelitian yaitu pada tujuan penelitian, dimana peneliti lebih mengkaji tentang Peran Camat dalam meningkatkan kedisiplinan aparatur Pemerintah dan efektivitas kinerja aparatur Pemerintahan Kelurahan Keputih, Kota Surabaya. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada jenis penelitian yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan berkaitan dengan peran camat.

Pemerintah Kelurahan Keputih memiliki peranan signifikan dalam pengelolaan proses sosial di dalam masyarakat. Tugas utama pemerintah kelurahan adalah bagaimana menciptakan kinerja dalam pelayanan, memberikan kinerja aparatur yang baik kepada masyarakat sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tenteram dan berkeadilan. Guna mewujudkan tugas tersebut, kinerja aparatur pemerintah kelurahan keputih dituntut untuk melakukan perubahan yang baik dan dari segi kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas dan bermakna, sehingga kinerja aparatur pemerintah kelurahan keputih benar-benar makin mengarah pada pemerintah lokal yang terbaik (*good local governance*), bukannya pemerintah yang buruk (*bad governance*). Dalam bidang administrasi pemerintah kelurahan keputih, pemerintah diarahkan untuk menciptakan aparatur yang lebih efektif, efisien, bersih dan berwibawa serta mampu melaksanakan seluruh tugas umum pemerintahan dengan sebaik-baiknya dan dilandasi semangat dalam sikap pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan Negara.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah setelah ditetapkannya dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya. Camat sebagai pemimpin di kecamatan diamanatkan untuk melaksanakan pembinaan, bimbingan dan pengawasan terhadap kinerja aparatur pemerintahan kelurahan keputih sebagai amana dalam perundang-undangan.

Pembinaan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, semangat dalam melakukan pekerjaan dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawab dan tidak mempunyai sikap dan tindakan yang bertentangan dengan pekerjaan, maka perlu dilakukan peningkatan kapasitas kinerja aparatur pemerintahan kelurahan guna berkompetensi, profesionalisme, dan kemampuan manajemen kinerja aparatur pemerintah kelurahan sesuai dengan kebutuhan guna mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pembangunan, dan fasilitas pemberdayaan masyarakat. Sebagai pejabat Pembina pemerintah kelurahan keputih sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, seharusnya camat mempunyai program pembinaan supaya pembinaan yang dilakukan terarah

sesuai dengan maksud dan tujuan pemerintah kelurahan keputih, agar pembinaan bisa berjalan dengan baik, maka program pembinaan yang harus dilakukan adalah:

1. Bimbingan

Dengan adanya pembimbingan dari pihak kecamatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada perangkat kelurahan keputih serta sikap yang disiplin dan bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Untuk melakukan pembimbingan dapat dilakukan beberapa cara: (a). Memberikan pelatihan (b). Memberikan pengarahan (c). Memberikan petunjuk (d). Memberikan tata tertib kinerja aparatur dan (e). Memberikan kedisiplinan.

2. Supervisi

Untuk terciptanya efektivitas memberdayakan terhadap kinerja aparatur pemerintah kelurahan keputih, diperlukan adanya suatu tindakan nyata pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, yang akan mengawasi jalannya pelayanan yang adak diberikan oleh pemerintah kepada aparaturnya. Dalam birokrasi pemerintahan di Indonesia dikenal adanya pengawasan umum yaitu pengaawasan yang dilakukan oleh inspektorat dan pengawasan melekat yang dilaksanakan oleh atasan langsung kepada bawahannya. Dalam menilai supervise terhadap kinerja pemerintah kelurahan, dapat dilihat dari indikator: (a). Pengawasan langsung melalui kunjungan ke kelurahan (b). Pengawasan tidak langsung dengan meminta laporan

Keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan tercapai tujuannya secara efesien itu tergantung berbagai faktor. Ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para anggota organisasi jelaslah membawa pengaruh dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Disamping itu, salah satu faktor yang diperlukan untuk mencapai tujuan adalah konsultasi, untuk menilai proses konsultasi yang dilakukan oleh kecamatan dalam membina kinerja aparatur pemerintah kelurahan dapat digunakan beberapa indikator: (a). Memberi masukan (b). Menerima keluhan (c). Memberi penjelasan

4. Fasilitas

Salah satu faktor keberhasilan dalam peningkatan kepada kinerja aparatur adalah fasilitas yang memadai dalam mendukung pekerjaan yang dilakukan. Hal ini berlaku di setiap pelayanan

yang dilakukan pihak pemerintah maupun swasta. Tanpa adanya fasilitas pendukung, baik dalam pembangunan, pemerintahan maupun pemberdayaan kinerja aparatur pemerintah kelurahan, maka mustahil pekerjaan dapat bisa diselesaikan dengan baik dan tepat waktunya, fasilitasi yang dilakukan oleh camat dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu: (a).Pemberian fasilitas pendukung (b). Pemberian tenaga pembimbing

Untuk mengetahui hasil bimbingan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Sukolilo terhadap Pemerintah Kelurahan Keputih penulis mewawancarai para informan yang menurut penulis berkompeten menjawab pertanyaan yang diajukan dalam menjawab permasalahan yang ada di pemerintah kelurahan keputih.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada para informan, berikut ini tanggapan dari beberapa informan seperti: seorang staf di Pemerintah Kelurahan Keputih mengatakan, bahwa dalam menjalankan tugas sehari-hari terutama dalam melayani masyarakat, kami diKelurahan sangat membutuhkan fasilitas pendukung seperti computer, printer, kertas, tinta, buku dan lain sebagainya yang dibutuhkan sebuah kantor, sejauh ini pihak kecamatan memberikan kebutuhan yang kami butuhkan biasanya yang diKelurahan adalah buku-buku isian, serta fasilitas dalam melaksanakan pemberdayaan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Moleong, (2006:34) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai sumber instrumen yakni sebagai pengumpul data secara langsung. Data yang diteliti dapat mengalir apa adanya (Alamiah) tanpa adanya seting-seting. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif dapat diperlukan informan. Antara informan dan peneliti memiliki hubungan yang sangat erat, karena tanpa informan penulis tak akan banyak mendapatkan informasi yang mengalir masuk khususnya dalam mendapatkan data yang akurat dan terpercaya.

HASIL PEMBAHASAN

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat di kelurahan Keputih. Kinerja Aparatur pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah hasil kerja atau pencapaian kerja dari aparatur dalam melakukan pelayanan administrasi yang prima sehingga dapat dilihat apakah pelayanan tersebut mengalami peningkatan atau tidak. Maka untuk menjawab tujuan penelitian tersebut telah dilakukan proses wawancara terhadap beberapa informan. Data atau informasi yang diperoleh dari wawancara tersebut dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan prosedur yang telah disebutkan dalam metodologi penelitian. Hasil analisis data wawancara dikemukakan sebagai berikut.

1. Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian Kantor umum (*General Accounting Office*) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan kepada masyarakat itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting (Dwiyanto 2002).

Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini produktivitas terbagi menjadi dua aspek yaitu: efektivitas, apakah kebijakan/program/kegiatan yang ditetapkan sehubungan dengan tugas fungsi dan wewenang dari aparatur pemerintah kelurahan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan rencana yang ditetapkan dari sebelumnya. Sedangkan efisiensi, dilihat dari rasio atau perbandingan antara hasil kebijakan/program/kegiatan yang dicapai dengan besar anggaran/dana yang digunakan atau perbandingan antara hasil kebijakan/program/kegiatan yang dicapai dengan sumber daya manusia atau tenaga yang digunakan. Dalam rangka tugas fungsi dan wewenang tersebut setiap bagian dari kantor kelurahan Keputih menetapkan dalam program dan kegiatan yang akan dilaksanakan pada setiap tahun anggaran. Menurut hasil wawancara dengan informan bahwa program dan kegiatan yang ditetapkan setiap seksi dapat dilaksanakan dengan baik sesuai tugas dan tanggung jawab yang di berikan oleh atasan. Berikut dikemukakan hasil wawancara dengan informan :

“Setiap kelurahan mempunyai program dan kegiatan sesuai dengan bidang fungsi tugas dan wewenang masing-masing untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, kami sebagai aparatur pemerintah kelurahan keputih sedapat mungkin melaksanakan program atau kegiatan yang telah ditetapkan, dan tidak ada kendala yang dihadapi kami selalu memberikan yang terbaik bagi masyarakat di Kelurahan Keputih. Begitu pula sarana dan prasarana yang cukup memadai serta anggaran pun tidak minim sehingga hasil yang didapat sangat bagus dalam peningkatan kinerja aparatur di kelurahan keputih.” (Informan no.1 Ketua LPMK)

“Dalam rangka pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan Keputih, seperti dulu-dulu banyak kendala dalam pengurusan semacam mau urus KTP, KK dan juga pengurusan lain, tetapi sekarang banyak perkembangan kebijakan walikota supaya kinerja aparatur pemerintah kelurahan sudah berhasil dan dilakukan dengan baik pada pelayanan kepada masyarakat. Sebagai warga masyarakat yang merasakan langsung program yang dilaksanakan pemerintah kelurahan Keputih secara keseluruhan kami menilai cukup baik, dan tepat waktu. Kami sebagai masyarakat sangat puas, karena dalam pengurusan sangat cepat tidak membuang-buang waktu.” (Informan no. 2 Suratmo)

Pernyataan Informan no. 1 dan 2 tersebut menunjukkan bahwa program yang dilakukan pemerintah kelurahan Keputih sudah dimaksimalkan dengan baik dan juga tidak terjadi penundaan waktu dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan karena sesuaikan dengan situasi dan kondisi yang terjadi. sehingga dapat disimpulkan bahwa produktivitas pelayanan pemerintah kelurahan Keputih sangat baik.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjukkan bahwa apakah aktivitas aparatur dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan kepentingan masyarakat dengan norma-norma dan etika yang berkembang di masyarakat. Akuntabilitas pelayanan menggambarkan pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna jasa dalam hal ini adalah masyarakat kelurahan Keputih. Berdasarkan konsep tersebut maka dalam hasil penelitian ini akuntabilitas untuk dapat melihat seberapa besar pertanggungjawaban dalam pelaksanaan tugas fungsi dan kinerja aparatur dari pemerintah kelurahan Keputih, dalam meningkatkan kinerja aparatur apakah sudah sesuai

dengan kehendak masyarakat. Menurut hasil wawancara dengan informan bahwa akuntabilitas pelaksanaan kinerja aparatur selama ini sangat baik. Berikut hasil wawancara dengan informan :

“Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku bahwa pemerintah kelurahan bertanggungjawab kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hingga saat ini pemerintah kelurahan keputih terus meningkatkan akuntabilitas agar masyarakat lebih puas dan percaya dengan pemerintah kelurahan setempat. Dari yang saya lihat, semua masyarakat puas dengan akuntabilitas pelayanan yang kami berikan. Nah inilah yang kami sebagai aparatur pemerintah kelurahan agar kedepan bisa memaksimalkan melalui akuntabilitas pelayanan sehingga semua warga masyarakat puas dengan kinerja yang kami berikan.” (Informan no. 3. Lurah)

“Setiap program atau kebijakan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kelurahan Keputih sangat baik, karena pelayanannya sangat terbuka atau transparansinya dengan efektif dan efisien. Dalam mengurus berkas di kelurahan dalam pelayanan yang di berikan tidak berbelit-belit, ada saja berkas yang banyak. Kami sebagai masyarakat bisa paham dengan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan berkas karena aparatur pemerintah kelurahan selalu memberikan informasi tentang berkas-berkas yang perlu melengkapi persyaratan tersebut.” (Informan no.4 Abd.Haris)

Pernyataan informan nomor 3 dan 4 tersebut diatas menunjukkan bahwa hasil akuntabilitas pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Keputih selalu menyampaikan informasi yang diberikan aparatur pemerintah kelurahan kepada masyarakat sangat jelas dan tidak membingungkan lagi dalam pengurusannya.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menjelaskan bahwa kinerja Aparatur pelayanan kepada masyarakat. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ada yang ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kotler (1994) dalam (H Surjadi 2009) mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Hasil wawancara dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja aparatur secara umum sudah

cukup baik dengan hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti yang dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“Sebagai pemberi pelayanan kami telah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor kelurahan Keputih. Apa yang dibutuhkan masyarakat kami berikan dengan cermat, akurat dan akuntabel. Kami pun juga memberikan pelayanan secara terbuka kepada semua pihak yang melakukan pengurusan, sehingga apa yang menjadi kendala dapat kami atasi bersama antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang kami berikan tidak pandang bulu, semua masyarakat sama dimata kami. Dalam konsep keadilan menjadi prioritas kami, agar semua masyarakat dapat merasakan pelayanan yang kami berikan. Namun demikian ada beberapa laporan dari masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang kami berikan seperti adanya kinerja aparatur yang masih kurang paham dengan alur pengurusan surat-menyurat, hal ini terjadi karena beberapa aparatur memang masih baru dan juga masih menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja yang ada di kelurahan Keputih.” (Informan no. 5 Anang Purwanto)

“Pemberian pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kelurahan sepenuhnya cukup terbuka dan memandai. Sebagian aparatur sudah memberikan pelayanan dengan baik namun sebagian lagi masih kurang cermat serta kurang komunikatif. Ketika kita mengurus berkas di kantor kelurahan keputih ada aparatur yang memberikan informasi yang simpang siur, beberapa aparatur juga sering berbeda pendapat mengenai proses pengurusan tersebut. Ada juga aparat pemerintah kelurahan yang dalam pengurusan berkas yang kami masukkan memproses berkas tersebut agak lama, nanti akan diberikan uang pelicin baru berkasnya akan cepat diproses. Saya tidak berani memberikan nama, takut akan menjadi masalah suatu hari nanti.” (Informan no. 6 Hujatulloh Al Fargi)

4. Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu kemampuan untuk mengenal untuk kebutuhan masyarakat, didalam menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Maka secara singkat responsivitas merupakan daya tanggap pemberi layanan kepada keinginan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam pelayanan masyarakat, responsivitas sangat dibutuhkan karena hal tersebut merupakan salah satu bukti dari kemampuan pemberi layanan untuk mengenali kebutuhan

masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat responsivitas dalam pelaksanaan tugas fungsi dan wewenang aparaturnya pemerintah kelurahan Keputih sudah cukup baik. Berikut hasil wawancara dengan informan:

“Pemerintah Kelurahan Keputih wajib merespon semua kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Selama ini kami selalu merespon kebutuhan masyarakat dengan program-program yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada. Dan jika ada dalam peningkatan volume pekerjaan pelayanan kepada masyarakat, kami sebagai aparaturnya pemerintah kelurahan keputih terus berusaha yang terbaik lagi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut. Meskipun dalam penyelenggaraannya ada kendala yang kami dapat namun selama ini kami mampu mengatasinya dengan baik. Kendala yang sering dihadapi bersifat teknis seperti kekurangan sarana dan prasarana namun itu tidak menjadi halangan bagi kami akan tetapi terus kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat kelurahan Keputih.” (Informan no. 7 Adi Priyanto)

“Selama ini pemerintah kelurahan keputih telah melaksanakan program-program yang dibutuhkan masyarakat dengan baik. Sebagai masyarakat kami cukup puas dengan program-program tersebut karena memang program tersebut sangat membantu kami. Dalam pelaksanaannya terkadang ada kendala yang dihadapi seperti kurangnya fasilitas-fasilitas penunjang yang ada sehingga pelayanan yang diberikan sedikit terlambat, namun masih bisa diatasi bersama. Intinya kami cukup puas dengan pelayanan yang diberikan aparaturnya pemerintah kelurahan Keputih.” (Informan no.8)

Dari hasil wawancara dengan informan nomor 7 dan 8 tersebut diatas, dapat diketahui bahwa tingkat responsivitas pelayanan aparaturnya pemerintah kelurahan Keputih kepada masyarakat sudah cukup baik. Masyarakat sudah cukup puas dengan responsivitas aparaturnya pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine dalam Dwiyanto 2002).

Oleh sebab itu, tanggungjawab bisa dalam suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Tanggungjawab dapat dilihat dari bagaimana respon masyarakat terhadap sebuah pelayanan yang diberikan atau dilakukan oleh aparat pemerintah kelurahan. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat tanggungjawab aparat pemerintah kelurahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan Keputih masih kurang baik. Hal ini dikarenakan faktor sumberdaya manusia yang masih kurang kompeten atau masih belum memadai. Berikut hasil wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Secara umum sejauh ini penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat, masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat tentang proses itu berlangsung seperti kurangnya informasi yang didapat warga ataupun aparat yang belum mengetahui dengan pasti bagaimana prinsip-prinsip administrasi di kantor kelurahan keputih. Saya melihat hal ini terjadi karena pelaksanaan pelayanan publik masih membutuhkan petugas yang berkompeten atau SDM dari petugas pemberi pelayanan masih kurang mampu. Jika SDM dari petugas pemberi pelayanan sudah memadai maka penyelenggaraan pelayanan akan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Walaupun kendala dari petugas pemberi layanan masih ada, tapi masih bisa diatasi sehingga proses pelayanan masih dapat berjalan dengan baik.” (Informan no 9)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa tanggungjawab pelayanan masyarakat dikantor kelurahan Keputih masih kurang dikarenakan faktor SDM yang masih belum memadai serta adanya aparat yang terlambat datang atau pulang kantor pada jam kerja sehingga waktu yang digunakan untuk mengurus berkas menjadi lebih lama. Dari keseluruhan hasil penelitian diatas dapat memberikan kesimpulan bahwa kinerja pemerintah kelurahan Keputih dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat ada yang bagus dan adapula masih kurang baik dilihat dari indikator kinerja yang dipakai yaitu : (1) Produktivitas, (2) Akuntabilitas, (3) kualitas layanan, (4) Responsivitas, (5) Tanggungjawab. Dari 5 indikator kinerja yang digunakan, 4 indikator menunjukkan kinerja yang baik dan 1 indikator yang menunjukkan kinerja cukup baik.

KESIMPULAN

Kinerja aparat pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah hasil kerja atau pencapaian kinerja dari aparat dalam melakukan pelayanan administrasi yang prima sehingga dapat dilihat pelayanan tersebut mengalami dalam peningkatan. Dalam penelitian ini kinerja aparat pemerintah kelurahan keputih adanya dalam meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat di kantor kelurahan Keputih Kota Surabaya diukur dari indikator yaitu Produktivitas, Akuntabilitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, dan Responsibilitas.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan 5 indikator yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Diukur dengan indikator Produktivitas, kebijakan/program/kegiatan yang dilakukan pemerintah kelurahan Keputih sudah maksimal disebabkan dan sering terjadi penundaan waktu penyelenggaraan pemberian pelayanan karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang terjadi. sehingga dapat disimpulkan bahwa produktivitas pelayanan pemerintah kelurahan Keputih sudah cukup baik.
2. Di ukur dengan indikator Akuntabilitas, menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Keputih informasi yang diberikan aparatur pemerintah kelurahan kepada masyarakat sangat baik.
3. Diukur dengan indikator Kualitas Pelayanan, Masih kurangnya kualitas pelayanan disebabkan oleh adanya aparatur kelurahan keputih yang masih baru dan juga masih menyesuaikan dengan lingkungan kerja yang ada kelurahan Keputih, serta ada pula aparatur yang dalam pengurusan berkas dengan sengaja memperlambat prosesnya agar diberikan imbalan atau uang pelicin untuk mempercepat pengurusan berkas sehingga hanya kalangan masyarakat menengah keatas yang dalam pengurusan berkasnya lebih cepat dibandingkan dengan masyarakat menengah kebawah.
4. Diukur dengan indikator Responsivitas, pelayanan kepada masyarakat kinerja aparatur pemerintah kelurahan Keputih sudah cukup baik. Masyarakat sudah cukup puas dengan responsivitas kinerja aparatur pemerintah kelurahan keputih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Diukur dengan indikator Responsibilitas, pelayanan kepada masyarakat dikantor kelurahan Keputih masih kurang baik dikarenakan faktor SDM yang masih belum memadai serta adanya aparatur yang terlambat datang atau keluar (pulang) kantor pada jam kerja sehingga waktu yang digunakan untuk mengurus berkas menjadi lebih lama.

6. Secara Keseluruhan, dilihat dari indikator kinerja yang dipakai untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah kelurahan keputih yaitu: Produktivitas, Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, dan Responsibilitas. Dari 5 indikator kinerja yang digunakan, 4 indikator menunjukkan kinerja yang baik dan 1 indikator yang menunjukkan kinerja yang cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah kelurahan Keputih dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Pasolong, Harbani, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Makasar: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani, 2008, *Teori Administrasi Publik*, Makasar: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani, 2012, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Makasar:.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono, 2010 *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Cetakan kedua. Jakarta: Erlangga
- Surjadi. H, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama Bandung
- Bayu Suryaningrat, *Mengenal Ilmu Pemerintah*. Jakarta Rineka Cipta, 1987. Dale. Furtmengler, 2007, *Penilaian Kinerja*, Penerbit Andi Offset Yogyakarta.
- Dwiyanto Agus, 2005, *Penilaian Kerja Organisasi Publik*, Penerbit PT Gramedia Jakarta. Fagg D.D. 1958, *Authority and Social Structure: a Study in Javanese bureaucracy Camberige, Masschusetts, Harvard University (Microfilm)*.
- Guilbert, 1977, *The Personal Function In Administration, MC. Graw Hill Book Gardom Thoms* 1994, menjadi pemimpin yang efektif. *Dasar untuk manajemen partisipasi dan keterlibatan kariawan*, Jakarta
- Hanif Nurcholis , *Dalam pertumbuhan dan penyelenggaraan kelurahan Moleong. Metode Penelitian*

Nico Schlte Nordholt 1987, Ojo Dumech- *Kepemimpinan Lokal Dalam Pembangunan* Penerbit Pustaka Sinar Harapan Jakarta.

Noto Atmodjo, 2002, *Penilaian Kinerja Camat*, Penerbit CV Usaha Nasional Jakarta. Salim. A. 1989, *Analisis Manajemen Modern*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada.