

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PEGAWAI DI KANTOR CAMAT LABAKKANG KABUPATEN PANGKEP

Rachmawaty
STIE Pembangunan Indonesia

Abstrak

Dalam penelitian ini dilakukan analisis persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Labakkang Kabupaten Pangkep yang difokuskan pada kinerja dalam pemberian pelayanan publik khususnya terhadap masyarakat di Kecamatan Labakkang. Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 60 orang yang diambil menggunakan teknik sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan atau dipilih sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan penulis menggunakan teknik pengumpulan data baik studi kepustakaan dan studi lapangan yang dapat mendukung proses penulisan skripsi ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai di kantor Camat Labakkang dalam memberikan pelayanan ditinjau dari indikator kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan dikategorikan “Baik”.

Kata Kunci : Persepsi, Kinerja, Pegawai

PENDAHULUAN

Kecamatan adalah wilayah kerja camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh perilmpahan sebahagian kewenangan Bupati/Walikota untuk menangani sebahagian urusan otonomi daerah. Inti dari konsep pelaksanaan otonomi daerah adalah upaya memaksimalkan otonomi daerah. Dengan demikian tuntutan masyarakat dapat diwujudkan secara nyata dengan penerapan otonomi daerah luas dan kelangsungan pelayanan umum tidak diabaikan serta

memelihara keseimbangan fiskal secara nasional. Tuntutan peningkatan sumber daya aparatur yang berkualitas semakin dirasakan. Demikian pula pelayanan kepada masyarakat yang harus ditingkatkan adalah merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat itu adalah bidang pelayanan pemerintahan yang merupakan tugas pemerintah Kecamatan Labakkang untuk menyelenggarakannya. Namun, saat ini kualitasnya masih banyak dikeluhkan oleh

masyarakat. Untuk melakukan perbaikan dan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pemerintahan yang sangat terkait dengan masyarakat Kabupaten Pangkep, maka diperkenalkan kepada masyarakat suatu bentuk program pelayanan publik di bidang pemerintahan, yakni pelayanan prima. Pelaksanaan pelayanan prima ini sebagian diserahkan wewenangnya kepada kecamatan dan kelurahan sebagian lagi kepada dinas-dinas di dalam unit kerja Pemerintah daerah Kabupaten Pangkep. Di kecamatan Labakkang, program pelayanan yang sudah dikenal oleh masyarakat yaitu: program pelayanan kartu keluarga (KK), kartu tanda pengenal (KTP), pelayanan PBB, dan pelayanan pencatatan akte tanah. Pengutipan PBB saat ini merupakan pajak pusat namun pengutipannya kecamatan mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakannya. Pelayanan pencatatan akte tanah sekarang ini dapat dilakukan aparat pemerintah selama ini menjadi tantangan yang sangat krusial untuk segera mungkin dilakukan perubahan. Dalam pelaksanaan pelayanan ini maka seluruh aparatur pemerintah kecamatan diberi dukungan spirit dan motivasi agar rencana sungguh-sungguh melaksanakan pelayanan sebaik dan semudah mungkin kepada masyarakat tanpa diskriminasi. Meskipun dalam pelaksanaannya masih dirasakan adanya kendala dalam upaya peningkatan pelayanan seperti, adanya pelayanan KK/KTP yang menggunakan jasa pihak ketiga sehingga seringkali menimbulkan asumsi sebagai kegiatan pelayanan yang dikenakan pungutan biaya dan kurangnya kesadaran masyarakat yang lebih tinggi untuk melaporkan pendataan dan pencatatan kependudukan. Disamping itu masih terbatasnya mutu SDM dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya pemerintah telah melakukan

berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, dan transparan selain itu pemerintah juga menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. Namun upaya-upaya yang telah ditempuh nampak kurang optimal, salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan masyarakat penggunaannya, kemudian pengelola pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan atau mengutamakan kepentingan kepemimpinan dan organisasi saja. Fenomena yang terjadi di Kecamatan Labakkang Kabupaten Pangkep ditandai banyaknya problem yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan birokrat dalam pengurusan segala bentuk syarat-syarat yang menyangkut dengan kependudukan seperti: kartu keluarga, KTP, surat pindah, surat miskin, kartu berobat gratis dan tidak adanya fasilitas kotak pengaduan atau kritikan di kantor-kantor kelurahan atau kecamatan serta rahasia umum dimata masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik dikarenakan pegawai yang sangat sedikit, kualitas kantor yang masih di bawah standar dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu berusaha mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pegawai di Kantor Camat Labakkang Kabupaten Pangkep. Menurut Singarimbun dan Effendi (1998), bahwa

penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data dan bertujuan untuk memecahkan masalah secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat populasi.

TEHNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

- 1) Studi kepustakaan
Suatu cara yang dipergunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan melalui buku-buku, internet serta tulisan yang ada hubungannya dengan penelitian.
- 2) Studi lapangan
Studi lapangan yaitu mengumpulkan data-data langsung dari obyek yang diteliti menggunakan instrumen kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2014), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Untuk melakukan pengukuran dengan data kuantitatif yang akurat maka data yang telah diperoleh harus mempunyai skala pengukuran. Menurut Sugiyono (2014) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan skala pengukuran, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan skor jawaban dari responden adalah menggunakan

Skala Guttman. Menurut Sugiyono (2014), skala Guttman adalah skala yang digunakan untuk mendapatkan jawaban tegas dari responden, yaitu hanya terdapat dua interval seperti “setuju-tidak setuju”, “ya-tidak”, “benar-salah”, “positif-negatif”, “pernah-tidak pernah” dan lain-lain”. Skala pengukuran ini dapat menghasilkan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda meupun check list, dengan jawaban positif (ya) diberi skor satu dan jawaban negatif (tidak) diberi skor nol.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pegawai kantor camat Labakkang selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat melalui tupoksi (tugas pokok dan fungsi) mereka sebagai pelayan masyarakat hal ini dapat dilihat pada tabel 7 dimana umumnya responden mengatakan bahwa pegawai kantor camat sangat sopan dan ramah disetiap memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini membuktikan kinerja pegawai di kantor camat Labakkang sudah sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu indikator yang mengukur keberhasilan pelayanan publik adalah tercapainya tujuan masyarakat saat berurusan terciptanya kepuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan, dan rata-rata masyarakat mengatakan tidak pernah mengalami kesulitan saat berurusan yang diakibatkan oleh faktor pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai kantor camat Labakkang. Indikator keberhasilan pelayanan ini tidak hanya dapat diukur dari selesainya urusan kepada pegawai kantor camat melainkan juga dapat diukur melalui sikap pegawai kantor camat. yang senang hati memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan mereka dan ini terbukti dari jawaban yang diberikan

masyarakat yaitu pada tabel 14 dimana umumnya responden menyatakan pegawai kantor camat berlaku adil dalam memberikan pelayanan Demi keteraturan dan standarisasi pelayanan maka prosedur/aturan-aturan kerja dalam memberikan pelayanan harus dilaksanakan dengan baik agar didapat suatu kepastian mengenai lamanya pengurusan KTP, misalnya pegawai kantor camat terus berupaya memberikan kepuasan pelayanan yang diberikan, baik pelayanan administratif maupun pelayanan teknis lainnya. Salah satu tolak ukur baiknya pelayanan adalah ketepatan waktu penyelesaian berbagai urusan di kantor camat. Pada tabel 16 dapat dilihat sebagian besar masyarakat mengatakan pegawai kantor camat cepat dalam memberikan pelayanan dan sebagian besar dari pegawai kantor camat selalu dapat memenuhi bila mereka menetapkan waktu penyelesaian dari suatu urusan. Pelayanan yang lancar dan tidak berbelit-belit merupakan harapan dari masyarakat yang berurusan dengan kantor camat. Dalam hal ini pegawai kantor camat harus berperan proaktif dalam menciptakan suasana aman, nyaman dan tertib dalam menyelenggarakan tugas pelayanan. Pemberian pelayanan diberikan secara merata namun hal ini harus fleksibel, dalam arti haruslah mempertimbangkan usia, ekonomi, dan domisili dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor camat Labakkang. Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah faktor kenyamanan. Kenyamanan dalam artian fasilitas-fasilitas yang menunjang dan sarana-sarana lainnya. Kantor camat Labakkang memiliki sarana dan prasarana yang cukup baik yang sangat mendukung suasana nyaman ketika masyarakat berurusan dengan pegawai kantor camat hal ini yang menyebabkan

masyarakat tidak enggan bila berurusan dengan kantor camat Labakkang. Disamping itu, sosialisasi juga diperlukan untuk dapat mencapai tujuan yang maksimal termasuk mengenai besarnya biaya yang harus dikeluarkan, sehingga masyarakat mengetahui dengan jelas apa-apa yang menjadi haknya dalam berurusan dengan kantor camat. Berbicara tentang pelayanan maka pastilah juga akan berhubungan dengan kepuasan yang menuntut petugas pelayanan untuk selalu memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai output dari pelayanan yang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat mempersepsikan kinerja pegawai di Kantor Camat Labakkang Kabupaten Pangkep dalam memberikan pelayanan, dilihat dari indikator kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan, dikategorikan "Baik".

Saran

1. Hendaknya para pegawai pemerintahan kantor camat mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kinerjanya, dimana menurut persepsi masyarakat sudah tergolong baik.
2. Agar pemerintah daerah Kabupaten Pangkep lebih memberikan perhatian kepada para aparturnya, utamanya dalam hal pemberian pendidikan dan pelatihan sehingga kinerja para aparat dapat lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asngari, P.S. 1984. Persepsi Direktur Penyuluhan Tingkat Keresidenan dan Kepala Peyuluh Pertanian terhadap Peranan dan Fungsi Lembaga Penyuluh Pertanian di Negara Bagian Texas Amerika Serikat. Media Peternakan Vol. 9 No. 2. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Chaplin. J.P. 1997. Kamus Lengkap Psikologi. Penerjemah Kartini Kartono. Cetakan 1. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Gibson, James L. 1986. Organisasi Perilaku Struktur Proses. Edisi Kedelapan Jilid I, Binarupa Aksara. Jakarta.
- Indrawijaya, Adam. 1989. Perilaku Organisasi. Cetakan Keempat. Sinar Baru. Bandung.
- Isbandi, Adi R. 1994. Psikologi Pekerjaan Sosial dan Ilmu Sosial. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Lebouf, M. 1992. Memenangkan dan Memelihara Pelanggan. Penerbit Pustaka Tangga. Jakarta.
- Anonimous, 2010. Labakkang Dalam Angka 2010. Kantor Camat Labakkang. Pangkep.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2001. Psikologi Komunikasi. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Siagian. Sondang P. 1989. Teori Motivasi dan Aplikasinya. Bina Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Walgito, B. 1994. Pengantar Psikologi Umum. Edisi Revisi. Cetakan Keempat. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wirawan, Sarwono S. 1992. Psikologi Lingkungan. Gramedia Widiasarana. Jakarta.
- Yusuf. 1991. Konsepsi dan Strategi. Rineka Cipta. Jakarta.