

Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong

¹Moh. Rizal, ²³Erna Suryana, ³Israfil Manata Putra, ⁴Moh. Gafar

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik,

Universitas Abdul Azis Lamadjido, Palu, Jl. DR. Suharso. Besusu
Barat, Palu Timur. Palu. Sulawesi Tengah, Indonesia.

Email: ernarahman.81@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong. Adapun dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif, wawancara dilakukan secara Purposive Sampling, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Sekretaris Kecamatan, Kasi Pembangunan, Kasi Kesejahteraan Sosial, Kepala Desa dan Tokoh Masyarakat. Peneliti menggunakan teori Agus Dwiyanto, adalah Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian dapat disimpulkan. Pertama, Produktivitas yang memperlihatkan tingkat pemahaman setiap pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong Belum baik, Kedua, mengenai Kualitas Layanan yang memperlihatkan masih terdapat aparat atau pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong selalu menunda pekerjaan atau melakukan tugas pekerjaan lain, Ketiga, responsivitas memperlihatkan bahwa masih adanya keluhan dari setiap masyarakat, dan belum optimalnya daya tangkap pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, dan Keempat. Responsibilitas. dalam hal ini ketaatan pegawai terhadap aturan masih kurang maksimal. Dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong kurang maksimal dalam setiap indikator.

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas Layanan, Responsifitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas

Abstract

This research aims to determine employee performance at the Central Parigi District Office, Parigi Moutong Regency. Meanwhile, this research used a qualitative approach, interviews were conducted using purposive sampling, that is, they were selected with certain considerations and objectives. District Secretary, Head of Development, Head of Social Welfare, Village Head and Community Leaders. Researchers use Agus Dwiyanto's theory, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. Data collection was carried out by means of observation, interviews and documentation. The research results can be concluded. Firstly, Productivity which shows the level of understanding of each employee at the Central Parigi District Office, Parigi Moutong Regency is not yet good. Second, regarding Service Quality which shows that there are still officers or employees at the Central Parigi District Office, Parigi Moutong Regency who always postpone work or carry out other work tasks, Third, responsiveness shows that there are still complaints from every community, and the capture capacity of employees in Central Parigi District, Parigi Moutong Regency, and Fourth. Responsibility. In this case, employee compliance with the rules is still not optimal. From the results of the research, researchers concluded that employee performance at the Central Parigi District Office, Parigi Moutong Regency was less than optimal in every indicator.

Keywords: *Performance, Service Quality, Responsiveness, Accountability and Accountability*

A. PENDAHULUAN

Pada hakekatnya Pemerintahan itu adalah pelayanan kepada masyarakat dan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Tujuan bersama Bangsa Indonesia telah tertuang didalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yakni terciptanya suatu masyarakat yang adil dan sejahtera, dimana tujuan tersebut hanya akan dapat tercapai apabila birokrasi pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) kepada masyarakat, melalui suatu system

pelayanan public yang efisien, responsif, dan akuntabel serta didukung oleh sumber daya yang berkualitas yang mampu memahami tantangan serta meraih peluang sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya masing-masing karena dasarwasa sekarang ini hampir semua Negara saling berlomba-lomba berusaha meningkatkan kualitas, efesien, dan responsivitas pelayanan pablik. Gerakan ini di mulai sejak dasarwarsa tujuh puluhan, yang sangat fenomenal dengan gerakan reduksi ret tape. Gerakan terus berlanjut, pada desarwarsa 80-an meluaskan ke ranah downsizing, perluasan partisipasi voluntary nonprofit sector, dan di cangkokannya teknik-teknik yang di ajarkan di sekolah bisnis ke dalam sector pablik yang kemudian di kenal sebagai New Public Manajemen. Pada tahun 1990-an temannya berganti menjadi Reinventing Government yang mengendepankan 'Works Better And Costs Les'.¹

Penyelenggaraan pelayanan public merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas, barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan pablik. Undang-undang dasar 1945 mengamatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap Negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu system pemerintah sangat di tentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pablik. Pembukaan undang-undang dasar 1945 pun secara tegas menyakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdasakan kehidupan bangsa.

¹ Abidin, Said Zainal, 2008, Strategi Kebijakan dalam Pembangunan dan Ekonomi Politik, Jakarta: Suara Bebas.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumberdaya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap tugas yang kurang responsive, dan lain-lain; sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Dalam pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas umum pemerintahan yang baik meliputi:²

1. Kepastian Hukum.
2. Transparan.
3. Daya Tanggap.
4. Berkeadilan.
5. Efektif dan Efisien.
6. Tanggung Jawab.
7. Akuntabilitas.
8. Tidak menyalahgunakan Kewenangan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Dalam hubungan ini “Negara Tidak Boleh Tidur Demi Menjalankan Tugasnya Dan Menjalankan Roda Pemerintahan

² Anwar Prabu Mangkunegara, A.A. 2010. Evaluasi Kinerja SDM. Rafika Aditama.

Untuk Melayani Rakyat' demikian yang dinyatakan oleh mantan Presiden SBY.³

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembena⁴han system pelayanan publik secara menyeluruh dan terintergrasi yang di tuangkan dalam peraturan-peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang. Pelayanan publik, salah seorang ahli mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Publik service function lebih berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, kegiatan pemberian berbagai pelayanan umum maupun fasilitas-fasilitas social kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, pengurusan sampah, air minum, dan sebagainya.

Bergesernya paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari "rule government" menjadi "good governance". Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah menjadi perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin membaik, merupakan indikasi dari yang dialami oleh masyarakat. Dalam kondisi masyarakat yang semacam ini, tuntutan akan peningkatan kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik semakin kencang dihembuskan. Pegawai dituntut untuk dapat lebih professional, transparan, terbuka, responsive, dan adaptif yang sekaligus juga harus dapat mengubah posisi dan peranannya (revitalisasi). Dari yang suka mengatur dan

³ Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Universitas Gajah Mada.

memerintah berubah menjadi melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistic.⁵

Selama ini kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum mampu memenuhi sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan, birokrasi dan aparatnya cenderung masih berorientasi pada kekuasaan yang lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat. Keadaan ini semakin diperparah oleh masih adanya budaya paternalisme dan praktek-praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) di dalam tubuh birokrasi akibatnya penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tidak efisien, tidak responsive dan akuntabel.

Dengan buruknya kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik selama ini bukan hanya terjadi di wilayah penelitian namun sentralisasi pengembangan pegawai selama Rezim Orde Baru berkuasa dengan membentuk system birokrasi yang seragam disemua daerah di Indonesia dimana pola perilaku dan budaya pegawai yang relative sama disemua daerah sehingga hal ini merupakan fenomena kinerja Pegawai yang terjadi didaerah penelitian. Olehnya itu hal inilah yang menjadi penelitian kita semua untuk merubah paradigma tersebut untuk menjadi pelayanan publik yang eselen atau prima.

⁵ Etzioni, Amitai, 1969. Organisasi-Organisasi Modern, Terjemahan Suryatim. UI Press, Jakarta.

Dari permasalahan tersebut diatas, penulis tertarik mengambil judul “Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang perlu dikaji adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong?

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah Kualitatif, yakni suatu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada. Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan dengan lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara Purposive Sampling, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Adapun mengenai teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam dapat diterapkan melalui 3 alur penerapan yaitu Reduksi Data, Penyajian data, Menarik Kesimpulan/Verifikasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan permasalahan di dalam penelitian, maka isi pembahasan ini akan dikelompokkan dalam Lima indikator. Kelima indikator tersebut diharapkan dapat menjawab permasalahan tersebut. Sub-bab *pertama* berisi Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, yang dalam konteks penelitian ini dilihat dari indikator Produktivitas, Kualitas, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Kemudian

dilanjutkan dengan variabel yang mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong.

Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong yang dimaksud adalah hasil kerja dari pegawai di Kecamatan Parigi tengah Kabupaten Parigi Moutong, baik secara langsung maupun tidak langsung. Indikator yang digunakan untuk menilai variable Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong dalam penelitian ini adalah:

1. Produktifitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Penilaian kinerja merupakan satu kegiatan yang sangat penting bagi suatu organisasi karena hasil penilaian ini dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam pencapaian misinya. Untuk organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik, informasi mengenai kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu telah sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dapat dilakukan secara sistematis dan lebih terarah. Kecenderungan yang terjadi selama ini kaitannya dengan penilaian Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong adalah tidak didasarkan pada *output* akan tetapi lebih

didasarkan pada *input*, sehingga dorongan untuk mewujudkan hasil dan kinerja cenderung rendah dalam kehidupan birokrasi.⁶

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas ini dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting, dari tingkat pemahaman aparat pelaksana terhadap uraian pekerjaan, jumlah permasalahan yang berhasil diselesaikan dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

Berkaitan dengan hal ini, berikut ini ditampilkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan, menyangkut produktivitas Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong yang mengatakan:

“Menurut saya tugas-tugas dan program pada Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong yang diberikan oleh pimpinan maupun Camat dapat kami pahami, dalam pelaksanaan tugas apabila kami menemukan kesulitan dalam penanganannya, hal itu kami koordinasikan dengan rekan-rekan sekerja atau langsung kepada pimpinan, untuk mendapatkan solusi pemecahannya. “

⁶ Tjiptono, Fandy (Kotler). 1996. Manajemen Jasa, Yogyakarta : Adi Yogyakarta

Demikian juga apa yang dikemukakan oleh informan dalam wawancara dengan penulis yang mengatakan :

“Menurut saya tingkat pemahaman terhadap tugas-tugas yang tertera dalam uraian tugas cukup baik. Karena dalam pelaksanaannya kami telah diberi arahan atau penjelasan dari pimpinan menyangkut mekanisme penyelesaian tugas sehingga dalam pelaksanaannya tidak mendapatkan kesulitan yang berarti”

Meskipun demikian, bukan berarti pemahaman aparat terhadap apa yang menjadi beban tugasnya telah dipahami sepenuhnya dengan baik. Salah satu penilaian yang dikemukakan oleh salah seorang informan dalam wawancara dengan penulis yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya pemahaman pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan relatif masih kurang sehingga sering menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian suatu masalah/pekerjaan. Cara mengatasinya antara lain dengan mempersiapkan pegawai untuk mengikuti kursus-kursus atau pelatihan teknis serta melakukan mekanisme kontrol yang tepat”.

Berkaitan dengan kondisi diatas, hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman terhadap tujuan dari keberadaan seorang pegawai dalam hal Kinerja di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong bagi aparat yang ada didalamnya cukup baik. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi seorang pegawai dalam hal Kinerja di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong sebagai unsur pelaksana yang membantu Bupati dalam

menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, administrasi, organisasi, dan tata laksana serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh masyarakat yang ada di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong.⁷

Jangka waktu penyelesaian tugas-tugas aparat khususnya dalam aspek administrasi merupakan salah satu aspek yang dilihat dalam mengukur efektivitas pelaksanaan tugas seorang pegawai dalam hal Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong. Kondisi ini menunjukkan bahwa untuk penyelesaian masalah yang perlu ditindak lanjuti sesuai dengan tugas pokok pegawai dalam hal Kinerja di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong. Jangka waktu penyelesaian tugas-tugas pegawai dalam hal Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutng dalam aspek administrasi merupakan salah satu aspek yang dilihat dalam mengukur efektivitas pelaksanaan tugas pegawai dalam hal Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong.

Adapun jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang masuk dapat diselesaikan selama waktu standar yang di tetapkan . Hal ini tergantung pula pada jenis permasalahan yang dihadapi. Apabila permasalahan yang ditangani memerlukan telahan yang lebih mendalam maka memerlukan waktu yang lebih memakan waktu. Karena semakin cepat penyelesaian permasalahan yang ada maka dapat dikatakan semakin optimal tingkat Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong.

⁷ Agus Pramusito, Erwan Agus Purwanto. 2009. Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayan Pablik. Gava Media.

Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya jangka waktu penyelesaian tugas/permasalahan yang dihadapi yaitu satu sampai dua hari, dikarenakan ada hal-hal yang urgen yang membutuhkan penyelesaian cepat. Tetapi kalau hari-hari normal penyelesaian tugas pegawai di kecamatan Parigi Tengah sangat cepat ”

Sedangkan menyangkut tingkat kepuasan yaitu masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pegawai dalam Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, secara umum dapat dikategorikan tidak cukup walaupun masih ditemukan adanya komplain dari masyarakat, meskipun dengan intensitas yang relatif kecil. Hal ini diakui oleh salah seorang informan yang berhasil dikonfirmasi penulis dan mengatakan bahwa :

“Menurut saya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Parigi Tengah kabupaten Parigi Moutong, kami telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Namun dalam pelaksanaannya masih pernah terjadi komplain dari masyarakat disebabkan karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Dalam hal ini tidak dapat memenuhi dengan ketentuan yang berlaku namun tetap mamaksakan kami untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.”

Dari keterangan ini terlihat bahwa kinerja yang diberikan terhadap masyarakat telah dilaksanakan secara optimal sehingga dapat dikatakan Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong relatif kurang baik walaupun dalam

pelaksanaannya masih terdapat komplain. Penilaian terhadap aspek Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong dapat dilihat juga dari ketepatan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan. Berikut ini diketengahkan hasil wawancara dengan informan yang mengatakan sebagai berikut untuk penyelesaian suatu berkas tergantung pada permasalahan yang dihadapi, akan tetapi dalam penyelesaiannya masih sering terjadi keterlambatan. Hal ini juga disebabkan karena tidak memadai pegawai yang ada disini, sehingga penyelesaian pelayanan terhambat.⁸

Dari uraian-uraian tersebut di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas aparat pegawai kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong mengenai Kinerja dari aspek kinerja pegawai yang dilihat dari pemahaman akan tugas dan pekerjaan kantor, tenggang waktu penyelesaian suatu permasalahan, ketepatan dalam penyelesaian berkas permasalahan serta jumlah penyelesaian berkas permasalahan dapat dikatakan tidak baik. Walaupun masih ditemui aparat pegawai di kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong yang menunda pekerjaan yang menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian suatu permasalahan.

Produktivitas yang berarti kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu, baik material maupun non material, baik yang dapat dinilai dengan uang maupun yang tidak dapat dinilai dengan uang. Dengan demikian produktivitas secara sederhana dapat diartikan sebagai hubungan antara kualitas yang dihasilkan dengan jumlah kerja yang dilakukan untuk mencapai hasil itu, atau secara umum adalah ratio antara kepuasan atas kebutuhan

⁸ Henry, 1988. Administrasi Negara, Masalah-Masalah Kenegaraan, Rajawali Press, Jakarta.

dan pengorbanan yang dilakukan. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan.⁹

2. Kualitas Layanan

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono mencakup pengertian

- 1) kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) kecocokan untuk pemakaian;
- 3) perbaikan berkelanjutan;
- 4) bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) melakukan segala sesuatu secara benar; dan
- 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat

⁹ Henry, 1988. Administrasi Negara, Masalah-Masalah Kenegaraan, Rajawali Press, Jakarta.

dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono adalah:¹⁰

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

3. Responsivitas

Responsivitas dalam konteks penelitian ini adalah kemampuan pegawai Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong mengenai Kinerja Pegawai untuk mengenali kebutuhan pihak masyarakat Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Untuk itu, aspek responsivitas akan dilihat melalui keterkaitan antar program kegiatan dengan kebutuhan organisasi, daya tanggap aparat dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan yang disampaikan pihak masyarakat yang ada di Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong dan tersedianya wadah serta

¹⁰ Agus Pramusito, Erwan Agus Purwanto. 2009. Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayan Publik. Gava Media

kesempatan untuk menyampaikan saran atau keluhan. Secara singkat, responsivitas mengukur daya tanggap pegawai Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong mengenai Kinerja Pegawai terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan. Hal ini sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan aparat untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan.¹¹

Pertama-tama yang akan dibahas adalah bagaimana persepsi siswa dan pihak sekolah terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan pegawai mengenai Kinerja Pegawai dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, sebagai wujud atau manifestasi dari responsivitas aparat terhadap kebutuhan dan keinginan.

Persepsi tentang hal ini, merupakan aspek yang terkait dengan pengetahuan tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh pegawai mengenai Kinerja Pegawai dan apa manfaat serta keuntungannya bagi masyarakat Parigi Tengah kabupaten Parigi Moutong.

Berikut ini hasil wawancara informan mengenai kinerja pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong mengenai Kinerja yang mengatakan bahwa :

“Menurut pengamatan kami pegawai kecamatan Parigi Tengah kabupaten Parigi Moutong belum maksimal merespon tuntutan masyarakat, dikarenakan pegawai kecamatan biasanya jarang masuk kantor.

¹¹ Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta.

Selanjutnya penulis juga mewawancarai informan yang mengatakan.

”Kalau bisa pegawai kecamatan memaksimalkan lagi kinerjanya sesuai keluhan masyarakat, bahwa pegawai di kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong belum merespon kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Suatu organisasi dikatakan melaksanakan kegiatan dengan responsibilitas yang tinggi apabila dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar/sesuai dengan kebijaksanaan organisasi, oleh karenanya responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Dalam hal ini responsibilitas dari pegawai Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong mengenai Kinerja Pegawai akan dilihat dari proses kemudahan dalam hal pengajuan keluhan masyarakat, kecepatan dalam pendataan aspirasi masyarakat Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong. Selanjutnya akan dibahas satu persatu tahapan – tahapan dalam kegiatan pegawai Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong mengenai Kinerja Pegawai untuk melihat responsibilitasnya.

Hal ini penulis mewawancarai salah seorang informan yang mengatakan sebagai berikut ini :

“Menurut saya, selama ini pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Parigi Tengah kabupaten Parigi Moutong biasanya lambat dan tidak selesai dalam pengajuan dalam bentuk apapun seperti dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk maupun kartu keluarga.

Seharusnya masyarakat Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong akan mendapatkan informasi tentang segala program-

program yang diajukan kepada masyarakat. Dari wawancara dengan informan mengenai Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong ini diperoleh keterangan bahwa pegawai Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong dalam Kinerja Pegawai. Sementara itu pegawai Kecamatan Parigi Tengah kabupaten Parigi Moutong mengenai Kinerja Pegawai, hal ini juga hasil wawancara dengan informan yang mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, kami sudah berusaha semaksimal dalam proses pelayanan maupun aspirasi masyarakat terpenuhi, akan tetapi seperti biasa kendala kami selama ini adalah sarana dan prasarana sehingga semua kebutuhan masyarakat maupun aspirasi masyarakat sering mengalami keterlambatan”.

Selanjutnya penulis juga mewawancarai informan yang satu ini mengatakan seperti berikut ini:

“Menurut saya, kami dari masyarakat memohon kepada pemerintah , untuk memperhatikan sarana dan prasarana dikecamatan kami. Sehingga kami juga bisa mengurus urusan dengan cepat”.

Indikasi ini menunjukkan bahwa masyarakat maupun dari pihak pegawai Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong tidak puas dengan pelayanan yang memadai disamping itu pengangkatan staf pelaksanaan yang kurang profesional dan tidak maksimal dalam pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong dalam menangani bidang kerjanya sehingga pelayanan selama ini sering tertunda. Dengan demikian

dapat dikatakan responsibilitas Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong kurang maksimal.¹²

5. Akuntabilitas

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas ini akan dilihat dari tingkat konsistensi antara kebijakan dan kegiatan staf pelaksanaan Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong khususnya mengenai Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik, , tingkat kemampuan meningkatkan prakarsa dan kepedulian aparatur dan masyarakat terhadap Sumber Daya Manusia kemudian kebijakan tersebut dituangkan dalam rencana strategis yang secara global dapat mencerminkan semua aktivitas / kegiatan seperti yang diamanatkan dalam bidang tugas yang menjadi garapan pada masing-masing bagian Akuntabilitas organisasi Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, dapat dilihat *pelaksanaan misi yang kedua* yaitu Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan potensial.

Kewenangan dalam staf pelaksanaan program-program Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, telah dilaksanakan dengan menerapkan berbagai kebijakan. Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong daerah itu sendiri di dalam menetapkan satu cara melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong telah menetapkan enam kebijakan sebagai landasan di dalam menentukan arah tercapainya sasaran dan tujuan secara tepat dan dalam organisasi,

¹² Adam I, Idrawijaya. 1989. Perubahan dan Pengembangan Organisasi. Bandung: Penerbit Sinar Baru.

sehingga dengan penetapan kebijakan yang ada pada kecamatan Parigi Tengah kabupaten kabupaten Parigi Moutong dapat menetapkan sasaran.¹³

Sebagaimana hasil wawancara informan dengan informan yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya, kegiatan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong belum semuanya mencerminkan aspirasi dari pihak masyarakat, karena dalam kebijakannya belum mempunyai perangkat hukum sendiri sebagai payung dalam menjalankan kebijakan, dan saat ini kegiatan yang dilaksanakan masih mengacu pada kebijakan Pemerintah Daerah.”.

Pernyataan yang dikemukakan informan tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan kebijakan dan kegiatan belum sepenuhnya sesuai dengan aspirasi masyarakat Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong. Hal tersebut disadari bahwa sebagai kecamatan yang dibentuk, maka dalam pelaksanaannya masih dalam tarap pembuatan perangkat hukum sebagai payung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Akuntabilitas, yaitu komitmen dan tanggung jawab pegawai kecamatan Parigi Tengah kabupaten Parigi Moutong dalam melaksanakan pekerjaan, sebagai aparatur Negara yang bersih. dari indikator Akuntabilitas dalam variabel Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik dengan menyusun daftar pertanyaan untuk mengukur seberapa besar peranan Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong.

¹³ Abidin, Said Zainal, 2008, Strategi Kebijakan dalam Pembangunan dan Ekonomi Politik, Jakarta: Suara Bebas.

Dalam hal ini hasil wawancara dengan informan yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya, mengenai sumber daya manusia yang menjadi staf pelaksana tugas di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong dengan kualifikasi pendidikan, Memang belum sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang ada dalam tim, dikarenakan staf pelaksana dalam pegawai kecamatan Parigi Tengah kabupaten Parigi Moutng masih kurang mengikuti pelatihan,”

Hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan mengenai sumber daya manusia yang menjadi staf kecamatan Parigi Tengah kabupaten parigi Moutong tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan. Artinya, dalam pandangan mereka menyatakan bahwa kenyataan yang terlihat selama ini tingkat pendidikan staf kecamatan Parigi Tengah kabupaten Parigi Moutong tidak sesuai dimana latar belakang jenjang staf bervariasi mulai dari SMA, Sarjana Strata satu (S1). Dengan jenjang pendidikan yang dimiliki staf dari segi pendidikan akademis dinilai memiliki kemampuan pengetahuan yang memadai dalam staf pelaksana dalam daerah secara benar. melihat hasil di atas peneliti dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan sebagai cermin indicator sumber daya dalam Kinerja Pegawai di Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong. Dalam kaitannya dengan akuntabilitas ini akan dilihat dari tingkat konsistensi antara kebijakan dan kegiatan staf pelaksanaan Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong khususnya mengenai Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik, , tingkat kemampuan meningkatkan prakarsa dan kepedulian aparatur dan masyarakat terhadap Sumber Daya Manusia kemudian kebijakan tersebut dituangkan dalam rencana strategis yang secara global

dapat mencerminkan semua aktivitas / kegiatan seperti yang diamanatkan dalam bidang tugas yang menjadi garapan pada masing-masing bagian Akuntabilitas organisasi Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, dapat dilihat *pelaksanaan misi yang kedua* yaitu Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan potensial. Kewenangan dalam staf pelaksanaan program-program Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, telah dilaksanakan dengan menerapkan berbagai kebijakan.¹⁴

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, maka dapat disimpulkan. penelitian ini menemukan bahwa Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kinerja pegawai belum maksimal, dilihat dari beberapa aspek yaitu:

- a) Produktivitas yang memperlihatkan tingkat pemahaman setiap pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong belum cukup maksimal.
- b) Mengenai Kualitas Layanan yang memperlihatkan masih terdapat aparat atau pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong selalu menunda pekerjaan atau melakukan tugas pekerjaan lain.

¹⁴ Atmosudirdjo, Prajudi. 1990. Dasar-dasar Administrasi Negara, Jakarta: Ghalia Indonesia, Teori Organisasi, Jakarta: STIA-LAN Press.

- c) Responsivitas memperlihatkan bahwa masih adanya keluhan dari setiap masyarakat dalam melakukan suatu urusan di kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong.
- d) Resposibilitas. peneliti melihat kemudahan dalam hal kepeguruan program-program yang dilakukan di Kantor Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong masih kurang maksimal.
- e) Akuntabilitas yang memperlihatkan bahwa tingkat konsistensi kebijakan dan kegiatan pemerintahan belum sesuai dengan aspirasi masyarakat Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong, dan tingkat kemampuan meningkatkan prakarsa dan kepedulian pegawai di Kantor Kecamatan Parigi Tengah kabupaten Parigi Moutong.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal, 2008, Strategi Kebijakan dalam Pembangunan dan Ekonomi Politik, Jakarta: Suara Bebas.
- Adam I, Idrawijaya. 1989. Perubahan dan Pengembangan Organisasi. Bandung: Penerbit Sinar Baru.
- Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta.
- Agus Pramusito, Erwan Agus Purwanto. 2009. Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayan Pablik. Gava Media.
- Anwar Prabu Mangkunegara, A.A. 2010. Evaluasi Kinerja SDM. Rafika Aditama.
- Ahmad Ainur Rohman. 2010. Reformasi Pelayan Pablik. Averroes Pres.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 1990. Dasar-dasar Administrasi Negara, Jakarta: Ghalia Indonesia, Teori Organisasi, Jakarta: STIA-LAN Press.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto. 2008. Mewujudkan *Goog Governance* Melalui Pelayanan Pablik. Universitas Gajah Mada.
- Tjiptono, Fandy (Kotler). 1996. Manajemen Jasa, Yogyakarta : Adi Yogyakarta
- Etzioni, Amitai, 1969. Organisasi-Organisasi Modern, Terjemahan Suryatim. UI Press, Jakarta.
- Henry, 1988. Administrasi Negara, Masalah-Masalah Kenegaraan, Rajawali Press, Jakarta.