

## KINERJA APARAT KECAMATAN DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN DI KECAMATAN RAJABASA TAHUN 2023

Martharia Putri Utami Tanjung<sup>1)</sup>, Putri Rahmaini<sup>2)</sup>

Universitas Muhammadiyah Lampung<sup>1)2)</sup>

Email: [martharia.tanjung@gmail.com](mailto:martharia.tanjung@gmail.com)<sup>1)</sup> [rahmaini34@gmail.com](mailto:rahmaini34@gmail.com)<sup>2)</sup>

### ABSTRACT

*Performance is the totality of work results achieved and has a very close relationship with the apparatus in achieving organizational goals. The performance of the apparatus cannot be separated from the resources owned by the organization, the resources run by the apparatus who play an active role as actors in efforts to achieve the goals of the organization, this can be carried out well if the performance of the apparatus is paid attention to. This research is related to the analysis of the performance of sub-district officials in Rajabasa sub-district, Bandar Lampung regarding the performance problem of sub-district government officials in administering government in Rajabasa sub-district. The aim of this research is to determine the extent of the performance of Rajabasa District Government officials in implementing community services. The method used in this research uses descriptive qualitative. Data collection techniques use observation, interviews, documentation. The research results show that the performance of sub-district officials in providing services to the community is carried out in accordance with existing mechanisms and established regulations by looking at several service indicators such as: the ability of sub-district officials in conveying service information is 57.1%, the mental attitude of the officials is in the friendly category with a rating of 57.1%, the ability of the officials is in the fast category with a score of 57.1%, the work spirit is in the category 57.1% with apparatus age ≤ 29 years.*

**Keywords:** Performance And Service

### I. PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah, menurut Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang kecamatan pasal 1 menyebabkan kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kabupaten/kota. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kecamatan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kota/kabupaten (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya).

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kecamatan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kecamatan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak

langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan kecamatan. Pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan Rajabasa kota Bandar Lampung terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung seperti, terlambat datang ke kantor, pulang kerja sebelum waktunya, lamanya pengurusan KTP, IMB dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin kerja pegawai tersebut. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia dalam hal ini aparat kecamatan serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan.

Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Apalagi kecamatan Rajabasa merupakan wilayah secara geografis merupakan wilayah yang berada tepat di pusat kota Bandar Lampung, dimana semua aktifitas yang



berlangsung baik aktifitas sosial, ekonomi, pendidikan dan politik dipusatkan di wilayah ini. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

## II. METODE

Metode penelitian merujuk pada pendekatan dan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi, menganalisis, dan memahami efektivitas dan efisiensi aparat kecamatan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Metode ini dirancang untuk memberikan wawasan tentang bagaimana kinerja aparat kecamatan memengaruhi pelayanan publik dan administrasi lokal. Konsep Merupakan abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan masing-masing konsep yang akan digunakan.

Tujuan dari penelitian ini untuk memudahkan pemahaman dan menghindari terjadinya interpretasi ganda atau tumpang tindih atas variabel yang menjadi subjek penelitian.

1. Kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi
2. Aparat/Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).
3. Kecamatan adalah sebuah pembagian administratif negara Indonesia di bawah Daerah Tingkat II. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa.

### Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi :

- 1) Data Primer, yakni data yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan (wawancara) dan responden melalui kuesioner
- 2) Data Sekunder, yakni data yang diperoleh dari teknik dokumentasi dengan memanfaatkan sumber-sumber yang berkaitan dan dapat mendukung obyek yang akan diteliti.

### Teknik Analisa Data

Teknik Analisa Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertama menggunakan metode

Kualitatif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Kedua untuk mengetahui persentase serta frekuensi tentang pelayanan yang diberikan aparat, penulis menyebarkan kuesioner kepada responden dengan menggunakan indikator pelayanan, lalu dihitung menggunakan rumus distribusi frekuensi  $P = (F/N) \times 100$ . dengan alat bantu program SPSS ver. 16.

## III. PEMBAHASAN

### I. Sikap mental aparat kecamatan

Sikap tersebut berasal dari persepsi mereka mengenai pekerjaannya dan hal ini tergantung pada tingkat *outcomes* intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang outcome tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Pada tabel akan diketahui tanggapan responden tentang sikap aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel 1 Tanggapan Responden Tentang Sikap Aparat Kecamatan Rajabasa dalam Memberikan Pelayanan**

No.	Tanggapan responden	Frekwensi	Persentase
1.	Ramah	8	57,1
2.	Cukup ramah	2	14,2
3.	Kurang ramah	4	28,5
	<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>99,8</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer 2019

Dari tabel 1 di atas menunjukkan bahwa 8 orang atau 57,1% mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan sangat ramah karena menurut mereka aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan selalu bersikap ramah yang disertai tutur kata yang baik dalam melayani setiap masyarakat yang menginginkan pelayanan, sedangkan 2 orang atau 14,2% Mengatakan sikap aparat cukup ramah karena menurut mereka pelayanan yang mereka dapatkan belum maksimal sesuai yang diinginkan dan yang mengatakan kurang ramah sebanyak 4 orang atau 28,5% karena menurut mereka pada saat membutuhkan pelayanan sering ada aparat terkesan berbelit-belit sehingga memunculkan sikap yang kurang ramah kepada masyarakat.

### II. Kemampuan Aparat

Suatu organisasi pemerintah daerah menuntut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan



sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa 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.

Di bawah ini tanggapan responden terhadap kemampuan aparat dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat

**Tabel 2 Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan**

N o	Pendapat responde n	Frekwensi	Persentas e
1.	Cepat	8	57,1
2.	Cukup	4	28,5
3.	cepat Kurang cepat	2	14,2
	<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>99,8</b>

Sumber: hasil olahan data primer 2019

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa 8 orang atau 57,1% menyatakan bahwa kemampuan aparat kecamatan dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat sangat cepat hal ini dikarenakan informasi yang disampaikan kepada masyarakat semuanya cepat direspon oleh masyarakat, 4 orang atau 28,5% menyatakan cukup cepat karena menurut mereka tidak semua informasi yang disampaikan oleh pihak kecamatan dalam hal ini aparat kepada masyarakat setempat dapat dipahami secara cepat sedangkan 2 orang atau 14,2% menyatakan kurang cepat atau informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak dimengerti.

### III. Semangat kerja

**Tabel 3 Semangat Kerja Karakteristik Responden Menurut Umur**

Umur	Frekwensi	Presentase
< 29	8	57,1
30-39	2	14,2
40-49	3	21,4
>50	1	7,14
<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>99,84</b>

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa responden menurut umur yang paling dominan adalah < 29 tahun berjumlah 8 orang 57,1%, kemudian responden

dengan umur 30-39 berjumlah 2 orang atau 14,2% dan responden dengan umur 40-49 tahun berjumlah 3 orang atau 21,4% sedangkan >50 tahun 1 orang atau 7,14 % merupakan responden dengan jumlah terkecil pada semua interval umur. Jumlah responden yang berusia < 29 tahun lebih besar, ini menunjukkan bahwa aparatur pemerintah yang ada pada kantor Kecamatan Rajabasa sebagian besar tergolong muda. Dengan umur yang muda tentunya masih memiliki semangat kerja yang tinggi, inovasi, dan kreatifitas dalam mentransfer keahlian dalam bidang kerjanya. Selain umurnya yang dimaksud bukan berarti tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, inovasi dan kreatifitas dalam mentransfer keahlian dalam bidang kerjanya, akan tetapi usia muda identik dengan hal tersebut dan diperkuat lagi dengan tingkat presentase yang lebih besar dibandingkan dengan interval umur yang lainnya.

### IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Kinerja Aparat Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Rajabasa Bandar Lampung, penulis dapat menyimpulkan bahwa aparatur pemerintah kecamatan telah siap untuk menghadapi Otonomi Daerah, hal ini terlihat pada tercapainya secara optimal dari tiga aspek substansi sebagai indikator kesiapan kinerja aparat. Produktifitas aparat kecamatan sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam penyelenggaraan pemerintah di kecamatan Rajabasa. Serta responsibilitas aparat kecamatan sudah cukup baik dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparat, sikap, dan kedisiplinan yang di tunjukkan kepada masyarakat

### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2009. *Manajemen Pemerintahan Daerah*, Graha Ilmu
- Bungin Burhan, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Buku *Pedoman Penelitian Usulan Penulisan dan Skripsi*. Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jur. Ilmu Pemerintahan
- Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*, Rajawali Pers, Jakarta
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2005. *Manajemen dan Motivasi*, Balai Pustaka, Jakarta



- Soepriady, Edy. 2001. *Pemberdayaan Aparat Kecamatan*, Program Pasca Sarjana. Unpad, Bandung
- Gibson, 2003. *Perilaku Manajemen Organisasi*, Erlangga, Jakarta
- Irawan, 2001. *Manajemen Konflik*. Salemba, Jakarta
- Ivancevich, John M. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Erlangga. Jakarta
- Prawirosentono, Suyadi, 2002. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, BPEF. Yogyakarta
- Samapiyah Faisal, 1989. *Format-format Penelitian Sosial*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Siagian S.P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sinungan, M. 1997. *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, Edisi Ke-2, Cetakan Ke-3, Bumi Aksara, Jakarta.

