

**EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PROSEDUR
KERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN
PERCUT SEI TUAN**

SKRIPSI

Oleh :
IRMA YUNITA
NPM: 1303100019

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

PERNYATAAN



Dengan ini saya **IRMA YUNITA, NPM 1303100019**, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Saya yang menyadari bahwa memalsukan Karya Ilmiah dalam bentuk segala bentuk dilarang oleh Undang-undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat, menciplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa :

1. Skripsi saya ini beserta nilai ujian saya dibatalkan.
2. pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan pemberian ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2017

Yang Menyatakan

IRMA YUNITA

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

**Oleh: Irma Yunita
NPM 1303100019**

Prosedur kerja adalah suatu rangkaian dari tata kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lain dimana terlihat adanya suatu urutan tahap demi tahap dan jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas. Prosedur ini meliputi individu, teknologi yang digunakan, biaya anggaran serta struktur organisasi. Prosedur kerja ini tidak hanya sebatas untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar berjalan tertib, tetapi sekaligus untuk meningkatkan kemampuan dan kedisiplinan pegawai dalam melayani publik. Secara teori prosedur kerja ini sangat baik, namun dalam pelaksanaannya saat ini prosedur kerja belum berjalan secara optimal. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektifitas pelaksanaan prosedur kerja dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Percut Sei Tuan, kendala apa saja yang dihadapi dalam melaksanakan prosedur kerja dan upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Percut Sei Tuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan prosedur kerja dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Percut Sei Tuan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Yang menjadi narasumber penelitian ini berjumlah 6 orang, dimana terdiri dari 4 orang pegawai yang bekerja di Kantor Camat Percut Sei Tuan dan 2 orang masyarakat yang pernah mengurus dokumen keluarga atau surat-menyurat. Hasil dari penelitian ini adalah efektifitas pelaksanaan prosedur kerja dalam meningkatkan pelayanan publik belum tercapai, karena dalam pelaksanaannya belum maksimal, serta pegawai yang tidak mengikuti prosedur kerja yang ada. Masih banyak masyarakat yang mengeluh dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai, Hal ini disebabkan karena kurangnya pengawasan yang diberikan pimpinan, sehingga masih ada masyarakat tidak memahami proses dari pengurusan serta adanya masyarakat yang malas untuk mengurus dokumen keluarga karena pelayanan yang diberikan pegawai kurang memuaskan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita hantarkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat, kesehatan dan kesempatan sehingga ananda dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga selesai. Dan untuk yang paling Teristimewa kepada Ayahanda Susilo dan Ibunda Mariani, serta keluarga yang memberikan dukungan tak henti-hentinya kepada ananda sehingga ananda selalu terpacu dalam menyelesaikan skripsi ini, ucapan beribu terimakasih dari ananda tak akan cukup membalas semua yang telah kalian berikan kepada ananda. Anakmu ini tidak akan bisa membalas budi kalian sampai kapanpun, kasih sayang dan perhatian yang sangat luar biasa yang selalu kalian berikan kepada ananda. Dan tak akan bosan-bosannya ucapan terimakasih itu akan ananda persembahkan hanya untuk kalian yaitu Ayahanda dan Ibunda tercinta.

Skripsi ini berjudul : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PERCUT SEI TUAN.

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan juga tentunya sebagai bahan masukan khususnya untuk penulis dan kepada siapa saja yang memerlukannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penelitian ini belum sempurna, terutama dalam penulisan bahasa dan materi, sehingga penulis tetap menerima kritik dan saran yang bersifatnya membangun.

Terlepas dari kekurangan yang ada, penulis tetap menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Tasrif Syam, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.

3. Bapak Zulfahmi Ibnu, M.I.KOM, selaku wakil Dekan I Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.PD selaku ketua jurusan program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Camat dan pegawai yang berada di Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan, yang telah memberikan kesempatan untuk mengadakan riset.
7. Terimakasih kepada seluruh Dosen-Dosen dan seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama Penulis mengikuti perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh pegawai dan Keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah memberikan dukungan dan semangat demi terselesaikannya Skripsi ini.
9. Para responden yang disertakan dalam penelitian ini, yang telah memberikan bantuan berupa data-data yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan Skripsi ini.
10. Terimakasih untuk teman-teman terbaik Afifah Matondang, Rizki Ananda, Vani Aprillia, Dini Aryani, Setiana Dewi, Tri Rizki Rahmayani, Ummi Kalsum, dan seluruh teman-teman sekelas yang selalu memberikan semangat dan bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan perkuliahan kita ini selama kurang lebih tiga setengah tahun kita bersama.
11. Terimakasih kepada teman-teman seangkatan IAN tahun 2013 yang selalu memberi dukungan serta semangat yang tiada hentinya kepada Penulis.

Akhirnya, kepada Allah SWT penulis selalu bersyukur atas semua nikmat kesehatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam membantu untuk menyelesaikan Skripsi ini penulis tidak dapat sebutkan satu persatu secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini, Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan Skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya. Amin Ya Rabbal Alamin

Medan, Maret 2017

Penulis

(**Irma Yunita**)

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II URAIAN TEORITIS	9
A. Konsep Efektivitas	9
B. Konsep Prosedur Kerja.....	13
C. Konsep Pelayanan Publik.....	17
BAB III PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN	23
A. Metode Penelitian	23
B. Kerangka Konsep.....	23
C. Defenisi Konsep.....	26
D. Kategorisasi	26
E. Narasumber.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Analisis Data.....	28
H. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	37
A. Deskripsi Hasil Wawancara.....	37
B. Analisis Hasil Wawancara.....	52
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Efektifitas Prosedur Kerja	26
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Percut Sei Tuan	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aktivitas yang dilakukan oleh setiap pegawai di dalam suatu instansi adalah tugas rutin pegawai. Tugas dan fungsi seorang pegawai adalah melaksanakan seluruh kewajibannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas dan fungsi yang dilaksanakan dengan sempurna maka akan menghasilkan pelayanan yang baik.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi “melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, tepat dan memuaskan. Pelayanan publik mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan publik adalah sikap menolong, bersahabat, dan professional dalam memberikan pelayanan jasa yang memuaskan masyarakat. Oleh karena itu pegawai di Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki

prestasi kerja yang tinggi. Dengan demikian, untuk memperoleh pelayanan publik yang prima diperlukan suatu prosedur kerja bagi para pegawai.

Prosedur kerja adalah suatu rangkaian dari tata kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lain dimana terlihat adanya suatu urutan tahap demi tahap dan jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas. Prosedur kerja ini mempunyai kegunaan yaitu para pegawai dapat mengetahui kekuatan dan kelemahannya, sehingga dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan kemampuan pegawai sedangkan bagi pimpinan berguna untuk dapat lebih memperhatikan dan mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan pegawai kepada publik.

Prosedur kerja yang diterapkan di Kantor Camat Percut Sei Tuan dalam melayani masyarakat ialah apabila persyaratan-persyaratannya lengkap dan sesuai keabsahannya, seperti pembuatan segala urusan yang berupa surat menyurat ataupun pengurusan dokumen kelengkapan identitas diri seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Penduduk (KTP) akan selesai dalam waktu paling lama 2 hari atau 3 hari. Namun, masyarakat masih menganggap prosedur pelayanan terlalu rumit sehingga sulit dipahami dan dilaksanakan. Fakta yang terjadi, masih banyak masyarakat yang tidak membawa berkas persyaratan secara lengkap dikarenakan kurangnya kejelasan dari pihak Kantor Camat Percut Sei Tuan.

Prosedur kerja di Kantor Camat Percut Sei Tuan belum optimal, karena pelayanan publik yang terjadi saat ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan serta ketidakprofesionalan pegawai dalam menjalankan tugas seperti datang tidak tepat waktu dan pulang lebih awal. Kecenderungan seperti ini terjadi

karena rendahnya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya inovasi dalam pelayanan, kurang perhatian pemerintah pusat maupun daerah dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan, dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Rendahnya kepercayaan masyarakat di Kecamatan Percut Sei Tuan terhadap pelayanan pemerintah ditandai adanya pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan yang dilakukan pemerintah oleh berbagai komponen masyarakat. Pernyataan ini dapat dilihat dari kinerja petugas pelayanan yang kurang baik. Masih terdapat petugas pelayanan yang tidak disiplin berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Jam kerja Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan dimulai pada pukul 08.00-16.00 WIB, namun pada pukul 15.00 WIB Kantor Kecamatan sudah terlihat sepi tidak ada petugas pelayanan yang berada di Kantor Kecamatan.

Hal ini, menyebabkan banyak calo yang berkeliaran di lingkungan Kantor Camat Percut Sei Tuan yang menawarkan jasa pengurusan birokrasi kependudukan melalui jalan cepat. Banyak masyarakat yang memakai jasa para calo dikarenakan lambatnya kinerja pelayanan di Kecamatan Percut Sei Tuan. Ironisnya lagi, terlihat adanya oknum-oknum pegawai Kecamatan diduga melakukan pungutan liar (merangkap sebagai calo).

Dalam hal ini, banyak masyarakat yang tidak menyalahkan keberadaan para calo karena mereka merasa sedikit terbantu oleh penyedia jasa tersebut, walaupun menurut peraturan, kalau tidak dibenarkan adanya calo. Jika masyarakat mengurus langsung ke Kantor Camat memang tidak dikenakan biaya, namun

siapnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), maupun Kartu Keluarga (KK) bisa sampai berminggu-minggu bahkan sampai berbulan-bulan. Sementara jika mengurus melalui jasa calo siapnya hanya hitungan hari. Masyarakat juga mengeluhkan adanya pungutan liar yang dilakukan oknum-oknum Kecamatan dengan dalih ongkos ke Pakam. Seperti jika ingin cepat siap, masyarakat harus membayar Rp. 30.000 untuk Kartu Keluarga (KK) dan Rp. 50.000 untuk Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Seharusnya pemerintah dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik dan memuaskan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan Kecamatan Percut Sei Tuan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat berupa kemudahan dalam pemberian pelayanan, kewajaran, efisiensi waktu, dan kepuasan masyarakat. Seperti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana hakekat dari pelayanan publik yaitu “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur negara sebagai abdi masyarakat”.

Dengan demikian, apabila masalah pelayanan tersebut tidak cepat ditangani oleh pihak instansi, maka akan semakin banyaknya oknum-oknum Kecamatan Percut Sei Tuan yang melakukan pungutan liar, pelayanan yang semakin berbelit-belit, semakin banyaknya para calo yang berkeliaran di lingkungan Kantor Camat, serta proses pelayanan menjadi lama dan membutuhkan biaya yang cukup besar.

Melalui prosedur kerja, pimpinan dapat mengetahui kinerja masing-masing pegawainya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu, para pegawai harus dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang Pegawai Negeri Sipil. Prosedur kerja dilakukan dengan cara pembagian kerja yang sesuai dengan tingkat kemampuan berdasarkan tingkat pendidikan dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai. Melalui prosedur kerja yang benar dan tepat dapat dilakukan standarisasi dan pengendalian kerja dengan setepat-tepatnya.

Prosedur kerja yang disusun juga disesuaikan dengan sumber daya manusia yang dimiliki setiap instansi. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah serta dilihat dari kesesuaian dengan prosedur kerja dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan khususnya di Kantor Camat Percut Sei Tuan dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan demikian, untuk memperlihatkan pelayanan publik tersebut sempurna maka dapat dilihat dari prosedur kerja di instansi tersebut.

Pelaksanaan prosedur kerja harus ada di setiap instansi apalagi instansi pemerintah. Apabila instansi memperhatikan pentingnya prosedur kerja dan setiap pegawai mempelajari dan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan bidangnya masing-masing, maka dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dengan demikian prosedur kerja tersebut dapat dihubungkan dengan kesuksesan pelaksanaan pekerjaan dalam suatu instansi.

Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik yang sempurna dibutuhkan prosedur kerja yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, karena dengan adanya prosedur kerja maka dapat meningkatkan pelayanan yang optimal dalam melayani masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, maka judul penelitian ini adalah **Efektivitas Pelaksanaan Prosedur Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perlu dibuat suatu perumusan masalah yang merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian sehingga dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan prosedur kerja dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam melaksanakan prosedur kerja di Kantor Camat Percut Sei Tuan ?
3. Upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa adanya arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapatkan hasil sebagaimana yang diharapkan.

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka secara objektif, tujuan penelitiannya adalah:

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan prosedur kerja dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor camat kecamatan percut sei tuan.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam efektivitas pelaksanaan prosedur kerja di Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan.
- c. Untuk mengetahui upaya yang sudah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan ?

2. Manfaat Penelitian

- a. Untuk melatih diri penulis berpikir secara ilmiah, rasional dalam menghadapi permasalahan yang ada dan timbul di lingkungan kerja.
- b. Sebagai bahan kajian atau referensi bagi ilmu-ilmu sosial khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
- c. Hasil penelitian dapat memberikan informasi mengenai efektivitas pelaksanaan prosedur kerja dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Percut Sei Tuan.

D. SISTEMATIKA PENULISAN

- BAB I : Pendahuluan menguraikan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.
- BAB II : Tinjauan Teoritis menguraikan teori-teori yang relevan yaitu Teori Efektivitas, Teori Prosedur Kerja, dan Teori Pelayanan Publik.
- BAB III : Persiapan dan Pelaksanaan Peneliti Menguraikan Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Kategorisasi, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, Lokasi dan Waktu Penelitian.
- BAB IV : Analisa Hasil Penelitian, Menguraikan Deskripsi Data Narasumber, dan Deskripsi Hasil Wawancara.
- BAB V : Penutup menguraikan Kesimpulan serta Saran-saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Konsep Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Menurut Siagian (2008:4), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Selanjutnya Martoyo (2002:4), efektivitas adalah sebagai suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

Menurut Mahmudi (2005:92), efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen

organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

1. Ukuran Efektivitas

Menurut Siagian (2001:24) kriteria dan ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak adalah sebagai berikut :

- a. Penjelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran. Sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- b. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- c. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- d. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila

tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

- e. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.
- f. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya.
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya Steers dalam Tangkilisan (2005:141) mengemukakan 5 kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan ber laba
- 5) Pencarian sumber daya

2. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Menurut Gie (2001:29) faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

- a. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.

- b. Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada mereka.
- c. Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik, demikian pula sebaliknya.
- d. Motivasi, pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka.
- e. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melaksanakan dengan baik atau tidak.
- f. Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas.
- g. Lingkungan tempat tinggal, lingkungan tempat kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seorang pegawai dalam bekerja.
- h. Perlengkapan dan fasilitas, suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

3. Pengertian Efektivitas Kerja

Semua kegiatan-kegiatan dalam organisasi baik itu organisasi pemerintah atau swasta, orientasi pemikirannya dan pelaksanaannya selalu dikaitkan dengan efisiensi dan efektivitas, artinya bagaimana agar kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan dengan baik tanpa terjadi pemborosan. Begitu pula halnya dalam penyusunan sistem, prosedur kerja, beserta teknis pelaksanaannya hendaknya berlandaskan pada efisiensi dan efektivitas.

Menurut Sastrohadiwiryono (2007:55) dalam bukunya pengantar manajemen mengemukakan bahwa efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas kerja berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan.

Gie (2000: 23) menyatakan sebuah efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau kehendak kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu sebagaimana yang dikehendakinya.

Sedangkan Komaruddin (2000:126) mengatakan efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan manager, artinya manajemen yang efektif tidak selalu harus disertai efisiensi yang maksimum.

Dari beberapa uraian teori yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas kerja adalah suatu tingkat keberhasilan dari pencapaian kerja yang baik dan benar sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya.

B. Konsep Prosedur Kerja

Menurut Ahmad (2000:209) istilah prosedur dapat diartikan sebagai sebuah langkah/proses, yang artinya serangkaian tindakan, pelaksanaan atau perubahan yang menuju kepada satu tujuan. Menurut Terry dalam Hasibuan (2007:100), bahwa prosedur adalah suatu rangkaian tugas yang mewujudkan urutan waktu dan rangkaian itu harus dilaksanakan. Penetapan prosedur kerja adalah rencana penting, supaya pelaksanaan kerja tidak simpang siur.

Selanjutnya Handoko (2011:90) prosedur adalah suatu proses dimana semua pegawai harus melaksanakan segala aktivitas-aktivitasnya berdasarkan petunjuk-petunjuk yang telah ditetapkan agar tujuan yang ditargetkan oleh suatu organisasi dapat tercapai. Prosedur memberikan sejumlah instruksi yang terperinci antara pelaksanaan serangkaian kegiatan yang terjadi secara teratur. Instruksi terperinci ini mengarahkan para pegawai dalam pelaksanaan tugas-tugas dan membantu untuk menjamin pendekatan yang konsisten pada situasi tertentu.

Menurut Sedarmayanti (2011:134), bahwa tata kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas sesuatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia. Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.

Rangkaian tata kerja yang ada harus diterapkan dengan baik dan benar sebagai suatu pola kerja yang merupakan penjabaran tujuan, sasaran, program kerja, fungsi-fungsi dan kebijaksanaan kedalam kegiatan-kegiatan pelaksanaan yang nyata. Penerapan tata kerja yang baik membantu pelaksanaan tugas-tugas seperti pengambilan keputusan, penentuan kebijaksanaan serta penyelenggaraan pengawasan di instansi.

Menurut Hasibuan (2007:41), kerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Kerja yang dilakukan dengan baik akan menimbulkan kepuasan dihati pegawainya. Pekerjaan ini merupakan kondisi mental yang secara emosional menyenangkan, dari sudut

mana para pegawai memandang pekerjaan mereka dan ini diwujudkan dengan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Prosedur kerja merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi. Menurut Ishak dan Hendri (2003:76), prosedur tata kerja merupakan proses penentuan, melalui tinjauan dan penyelidikan dan pemberi laporan mengenai informasi yang berhubungan dengan hakekat dari pada suatu jabatan tertentu.

Penerapan tata kerja yang baik, maka perlu memperhatikan asas-asas penyusunannya, diantaranya harus dinyatakan secara tertulis dan disusun secara sistematis, serta dituangkan dalam bentuk manual atau pedoman kerja. Pelaksanaannya harus dikomunikasikan secara sistematis kepada semua pegawai, maka tata kerja harus mendapatkan perhatian yang besar atau sepenuhnya dari pimpinan. Penerapan tata kerja yang baik membantu para pelaksana maupun semua pihak yang berkepentingan untuk dijadikan sebagai pedoman kerja.

1. Ruang Lingkup Prosedur Kerja

Menurut Pamoedji (2001:10) Ruang lingkup kegiatan prosedur meliputi beberapa jenis diantaranya:

- a. Merencanakan prosedur bagi proses-proses kerja yang baru untuk dilaksanakan.
- b. Menyiapkan prosedur tertulis untuk pertama kali bagi proses-proses kerja yang sedang dilaksanakan.

- c. Menyiapkan, menerbitkan dan memelihara buku-buku pedoman prosedur
- d. Membahas, menganalisa dan menyempurnakan prosedur
- e. Menetapkan dan menjalankan pengawasan prosedur
- f. Menciptakan kesadaran dikalangan pegawai
- g. Meningkatkan kemampuan para manjer dan pengawas guna mengenal dan menyesuaikan masalah-masalah di bidang prosedur kerja.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prosedur Kerja

Menurut Kusdyah (2008:45) dalam mencapai hasil yang optimal dari prosedur kerja tergantung beberapa faktor, yaitu:

a. Individu

Bahwa individu memiliki perbedaan sikap, sifat, karakter, pandangan, persepsi, sosial budaya, norma yang berbeda untuk setiap individunya dalam organisasi yang sama. Faktor ini dapat dilihat dari sisi yang lain melalui sisi psikologis, sebagai input produksi, tingkat kemampuan/keterampilan dan sisi penentu eksistensi organisasi.

b. Teknologi yang digunakan

Mempunyai dampak terhadap penerapan tata kerja melalui jenis pekerjaan, alat yang digunakan, tata letak dan teknik untuk menghasilkan output produk merupakan beberapa alasan penyebab kendala yang dapat menghambat kelancaran sebuah pekerjaan.

c. Biaya Anggaran

Merupakan faktor yang paling krusial dalam pelaksanaan tata kerja di sebuah organisasi.

d. Struktur Organisasi

Faktor ini harus lebih ramping dan digerakkan dengan roda operasional yang gesit, cakap, visioner dan mampu melihat perubahan kedepan.

e. Variabel Internal

Terdiri dari pengelolaan manajemen, pengelolaan sumber daya manusia (pegawai), stakeholder dan serikat pekerja.

Dengan demikian, apabila faktor-faktor tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dalam penerapan tata kerja maka hasil kerja yang diperoleh para pegawai dapat efektif dan efisien sehingga pelayanan publik yang baik dapat ditingkatkan. Maka dapat disimpulkan bahwa prosedur kerja adalah suatu jenis rencana sebagai suatu pola atau metode yang berhubungan dengan aktivitas-aktivitas pegawai dalam pencapaian tujuan suatu instansi.

C. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh

kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi* adalah “pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” (Sinambela, 2006:5). Pemberian pelayanan tersebut merupakan proses yang dilakukan organisasi pemerintah agar terpenuhinya kebutuhan bersama.

Istilah publik sendiri menurut Mukarom dan Laksana (2015:14) menyatakan “publik adalah “kumpulan” orang yang memiliki minat dan kepentingan yang (interest) sama terhadap suatu isu atau masalah”.

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Seperti yang dijelaskan Lukman (2000:4) “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

1. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tangkilisan (2005:219) terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kenampakan fisik (Tangible) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- b. Realibilitas (Realibility) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Responsivitas (Responsiveness) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi complain klien.
- d. Kompetensi (competence) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
- e. Kesopanan (Courtesy) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
- f. Kredibilitas (Credibility) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan selama jam kerja.
- g. Keamanan (Security) apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
- h. Akses (Akses) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.

- i. Komunikasi (Communication) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah complain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.
- j. Pengertian (Understanding the customer) mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawaban kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

2. Azas-azas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2008:6) Azas-azas dalam pelayanan publik tersebut antara lain:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan

Menurut Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003, adapun prinsip pelayanan publik antara lain adalah:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

BAB III

PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisa kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Menurut Moleong (2006:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian ini akan menggambarkan sejauh mana Efektifitas pelaksanaan prosedur kerja dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan yang berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba mencari kebenaran sesuai dengan fenomena yang ada.

B. Kerangka Konsep

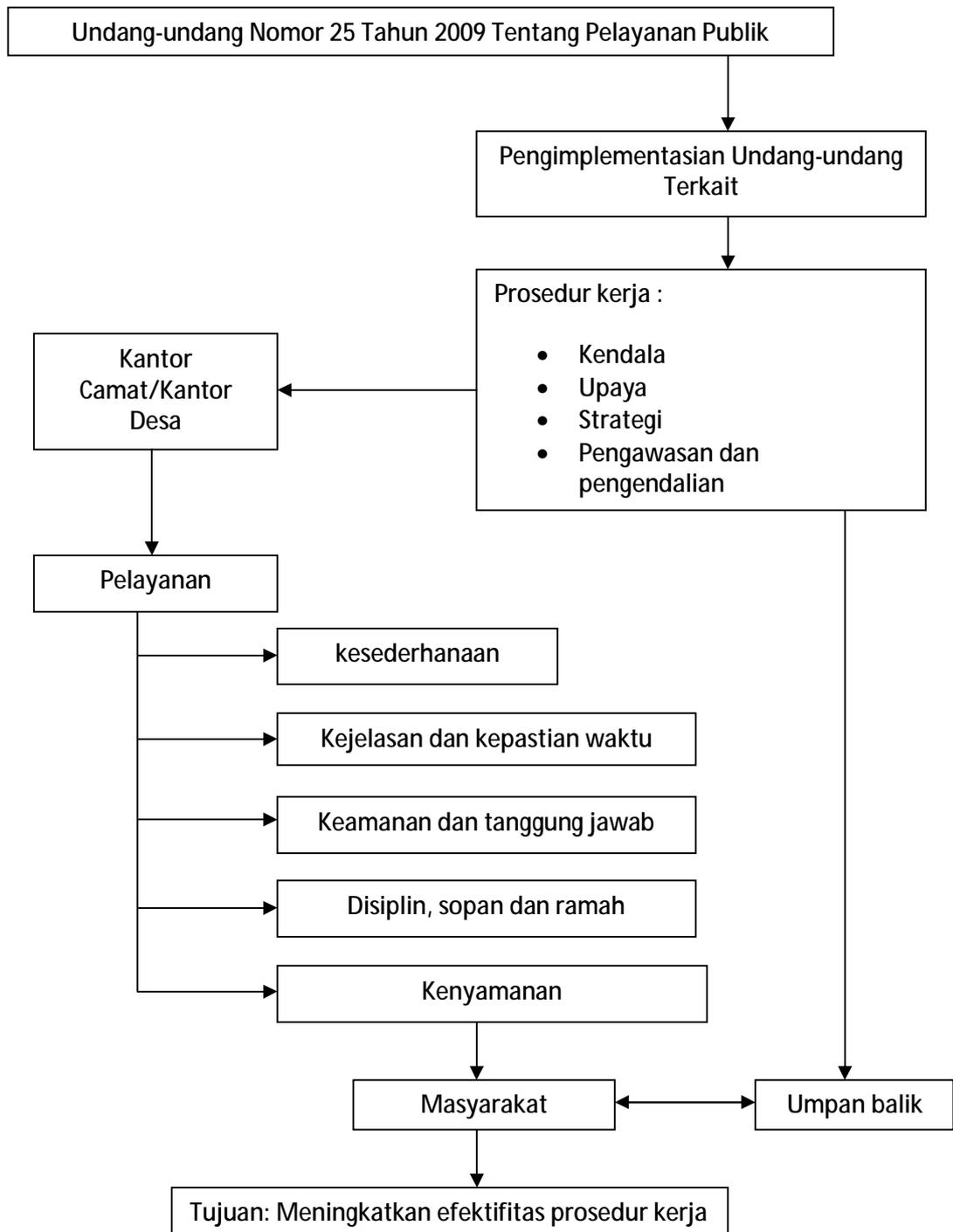
Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Berdasarkan keterangan di atas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 3.1

Kerangka konsep efektivitas pelaksanaan prosedur kerja pelayanan publik



C. Definisi Konsep

Umar (2004:51) mengemukakan konsep adalah sejumlah teori yang berkaitan dengan suatu objek. Konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek tertentu yang mempunyai ciri-ciri yang sama.

Dari uraian di atas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti:

1. Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.
2. Prosedur kerja merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu dan melalui tinjauan dan penyelidikan dan pemberi laporan mengenai informasi.
3. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel peneliti sehingga diketahui dengan benar apa yang akan menjadi kategorisasi didalam penelitian dan untuk menganalisa dari variabel tersebut.

Kategorisasi dalam penelitian ini antara lain :

1. Adanya kejelasan tujuan dan sasaran dalam pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien.
2. Adanya kejelasan strategi pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien.
3. Adanya ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.
4. Adanya pengawasan dan pengendalian yang mendidik dalam pelayanan publik.
5. Tersedianya sarana dan prasarana.

E. Narasumber

Narasumber adalah orang-orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang berkompeten atau mengetahui informasi tentang Efektifitas Pelaksanaan Prosedur Kerja, sumber data dalam peneliti ini yang menjadi narasumber atau informan adalah sebagai berikut:

1. Kassubag Umum Kantor Camat Percut Sei Tuan
Nama: Asmaningsih
2. Kasi Pemerintahan Kantor Camat Percut Sei Tuan
Nama: Muhammad Kennedy, SIP
3. Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum Kantor Camat Percut Sei Tuan
Nama: Juliansyah Putra Dalimunthe, SE, M.AP
4. Kasi Pemberdayaan Kantor Camat Percut Sei Tuan
Nama: Dinillah Arifah, SE

5. Masyarakat

- a. Suarman
- b. Nuriman

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

wawancara yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan informan/narasumber dan menggunakan guide interview.

Menurut Moleong (2006:186) wawancara percakapan dengan maksud tertentu percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu wawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan wawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara terbuka. Wawancara terbuka adalah wawancara yang para subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan dari wawancara tersebut.

G. Teknik Analisis Data

Moleong (2006:247) mengatakan bahwa teknik analisis data yang dipergunakan adalah teknik analisa data kualitatif, yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul, menyusunnya data satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan

peneliti. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan prosedur kerja di Kantor Camat Percut Sei Tuan.

Sebelum dianalisa data-data penelitian diperoleh dalam penelitian baik dari wawancara yang dilakukan langsung kepada key informan maupun dengan memperoleh data melalui dinas terkait, kemudian data diklasifikasikan sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian, kemudian data tersebut ditabulasikan sehingga akan memudahkan didalam pengolahan dan menganalisanya.

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Suatu penelitian sudah jelas harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang berfungsi untuk menghindari kekeliruan dan manipulasi suatu data hasil penelitian tersebut. Lokasi penelitian merupakan tempat untuk meneliti dan mencari data yang akan dikumpulkan yang berguna untuk penelitian.

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Kecamatan Percut Sei Tuan terletak pada ketinggian 0 – 20 M dari permukaan laut dengan luas wilayah $\pm 190,79 \text{ km}^2$ dan beriklim tropis. Adapun batas wilayah Kecamatan Percut Sei Tuan adalah sebagai berikut :

- a. Utara berbatasan dengan selat malaka
- b. Timur berbatasan dengan Kecamatan Batang Kuis dan Kecamatan Pantai Labu.

- c. Selatan berbatasan dengan Kota Medan.
- d. Barat berbatasan dengan Kecamatan Labuhan Deli dan Kota Medan.

Jumlah penduduk : 353.588 jiwa dengan kepadatan penduduk 1.802 jiwa/km².

Jumlah desa : 18 desa, 2 kelurahan, 230 dusun dan 24 lingkungan.

2. Visi dan Misi Kantor Camat Kecamatan Percut Sei Tuan

a. Visi

Deli Serdang yang maju dan berdaya saing dengan masyarakatnya yang Religious dan Bersatu dalam Kebhinekaan.

b. Misi

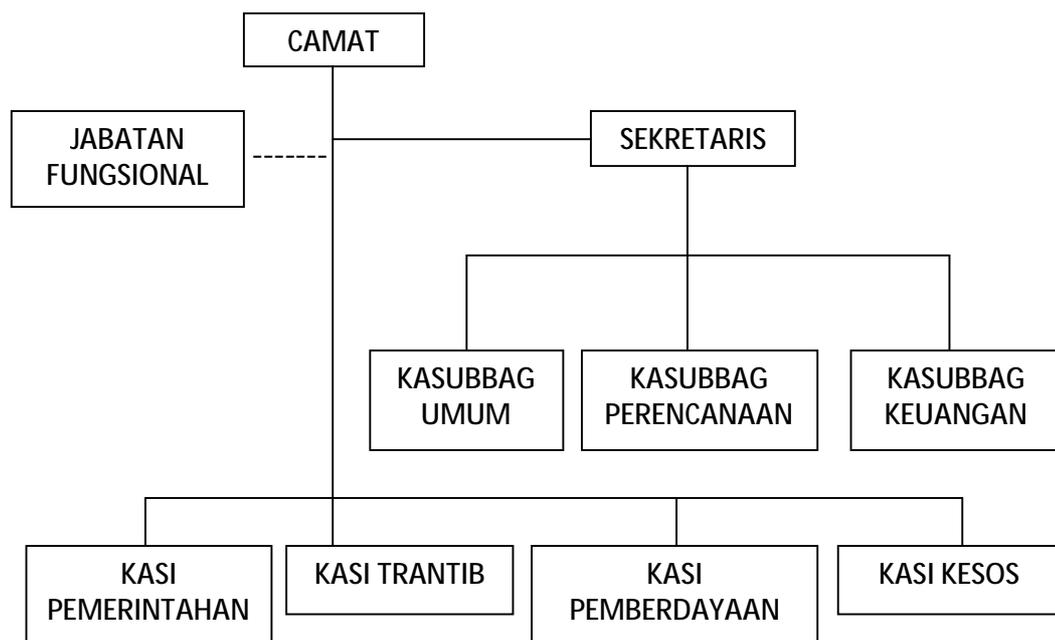
- 1) Meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Guna menciptakan masyarakat Kabupaten Deli Serdang yang berpendidikan dan memiliki jiwa yang sehat.
- 2) Pengembangan wilayah dan pembangunan infrastruktur yang berwawasan lingkungan. Guna terwujudnya pemerataan pembangunan yang didukung oleh ketersediaan infrastruktur dasar yang memadai dalam mewujudkan Kabupaten Deli Serdang yang maju.
- 3) Membangun perekonomian yang kokoh dan berkeadilan. Misi ini dalam rangka meningkatkan perekonomian masyarakat yang berdaya saing (memiliki nilai tambah) guna peningkatan kesejahteraan masyarakat.

- 4) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama, peran sosial kemasyarakatan dan budaya daerah.
- 5) Meningkatkan kinerja kelembagaan pemerintah, profesionalisme aparatur dan supremasi hukum.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan pembagian kerja, wewenang dan sistem komunikasi dalam mewujudkan tujuan kantor dan organisasi. Dengan demikian kegiatan yang beraneka ragam dalam suatu kantor disusun secara teratur sehingga tujuan yang telah ditetapkan berjalan dengan baik. Pada Kantor Camat dipakai struktur organisasi lini dan staf dimana secara vertical jenjang wewenang dan tanggung jawab mengalir dari atas ke bawah yang berupa pemerintah dan dari bawah ke atas berupa laporan, untuk lebih jelas struktur dapat dilihat sebagai berikut :

**Gambar 3.2 Struktur
Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Percut Sei Tuan**



4. Tugas Pokok dan Fungsi

a. Camat

Mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- 2) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- 3) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan perundang-undangan
- 4) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
- 5) Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan Kelurahan
- 6) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintah
- 7) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintah Desa dan Kelurahan
- 8) Melakukan pengelolaan administrasi umum yang meliputi kesekretariatan, program, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan organisasi di Kecamatan
- 9) Membuat program kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang
- 10) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 11) Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan dilingkungan kecamatan.

b. Sekretaris Camat

Mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- 2) Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- 3) Mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas seksi secara terpadu dan tugas pelayanan administratif.
- 4) Melaksanakan pengelolaan administrasi umum.
- 5) Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- 6) Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan.
- 7) Melaksanakan pengelolaan administrasi program.
- 8) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.
- 9) Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor.
- 10) Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen lainnya.
- 11) Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor.
- 12) Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib.

c. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.

- 2) Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- 3) Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum.
- 4) Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- 5) Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan.
- 6) Menggandakan, menomori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar.
- 7) Melakukan observasi lapangan untuk menilai kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan dalam penyusunan program kerja.
- 8) Mempersiapkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas.
- 9) Melakukan evaluasi terhadap program kerja sebagai bahan penyusunan laporan.
- 10) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- 11) Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
- 12) Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan barang lainnya.

d. Kasi Pemerintahan

Mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
- 2) Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- 3) Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Pemerintahan.
- 5) Membuat program kerja dibidang Pemerintahan dan Kemasyarakatan.
- 6) Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan administrasi Pemerintahan Desa dan Kelurahan.
- 7) Melakukan monitoring dalam penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa.
- 8) Memproses usul pemberhentian dan pengangkatan kepala desa yang diajukan oleh Badan Perwakilan Desa (BPD).

e. Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
- 2) Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.

- 3) Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat.
- 5) Membuat program kerja dibidang pemberdayaan Masyarakat.
- 6) melakukan pembinaan usaha gotong-royong masyarakat dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembangunan.
- 7) melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan asset Desa dan Kelurahan.
- 8) Melaksanakan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana.
- 9) Meneliti usulan anggaran yang diajukan oleh Desa atau Kelurahan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Camat Percut Sei Tuan, maka dapat dianalisa satu persatu tentang jawaban narasumber berdasarkan kategorisasi, sehingga diperoleh data sebagai berikut :

1. Adanya Kejelasan Tujuan dan Sasaran Dalam Pencapaian Pelayanan Publik yang Efektif dan Efisien

Tujuan dan sasaran merupakan pernyataan suatu organisasi/instansi tentang apa yang ingin dicapai dan dinyatakan secara lebih eksplisit dan ukuran waktu pencapaiannya. Tujuan dan sasaran merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian suatu organisasi/instansi dalam meningkatkan program-program yang telah dibuat. Tercapainya tujuan dari kegiatan atau program dalam suatu organisasi merupakan keberhasilan yang diinginkan oleh setiap organisasi/instansi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Asmaningsih selaku Kepala sub Bagian Umum di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017 menyatakan bahwa :

Dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai di Kantor Camat belum sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai di Kantor Camat, karena masih adanya pegawai yang bekerja tidak mengikuti prosedur kerja yang ada serta masih ada beberapa pegawai yang tidak disiplin dalam melayani masyarakat. Padahal yang

menjadi tujuan dari Kantor Camat ialah pegawai selaku aparatur negara harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yaitu dengan berkomunikasi yang baik, ramah-tamah, memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait dokumen kependudukan atau surat-menyurat dan memberikan sosialisasi yang jelas agar masyarakat mudah memahaminya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Muhammad Kennedy selaku Kepala Seksi Pemerintahan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017 menyatakan :

Tercapainya suatu tujuan dan sasaran dari pelayanan publik yang baik adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada, menolak adanya pungli agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Camat. Sejauh ini pegawai cukup optimal dalam melayani masyarakat yang datang ingin mengurus dokumen kependudukan, walaupun belum meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam bekerja yang termasuk tujuan dari prosedur kerja dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Dinillah Arifah selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Bapak Juliansyah Putra selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 16 Maret 2017 menyatakan :

Adanya tujuan dan sasaran dalam suatu pekerjaan dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam melayani masyarakat, agar dapat melayani masyarakat dengan baik dan benar. Seperti memberikan sosialisasi yang baik kepada

masyarakat agar masyarakat dapat memahami apa saja yang menjadi syarat-syarat dalam pengurusan dokumen kependudukan atau surat-menyurat, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara pegawai dengan masyarakat. Dari situ akan muncul komunikasi yang baik antara masyarakat dengan pegawai selaku aparatur negara sehingga akan terciptanya tujuan dan sasaran dalam melayani publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suarman selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 13 Maret 2017 menyatakan :

Dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kantor Camat seperti Kartu Keluarga (KK), sampai saat ini pelayanan yang diberikan pegawai sudah cukup baik. Tidak seperti dahulu ketika masyarakat ingin mengurus KTP, pelayanan yang diberikan pegawai kurang baik selain tidak ramah, proses yang diberikan pegawai juga ribet. Sehingga membuat masyarakat menjadi bingung dan tidak mengerti, dan pada saat ini pelayanan publik menjadi semakin lebih baik. Walaupun terkadang ada divisi-divisi tertentu yang tidak disiplin.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Nuriman selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan 15 Maret 2017 menyatakan :

Pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Camat kepada masyarakat belum optimal. Bahkan kadangkala pegawai tidak menunjukkan senyum kepada setiap masyarakat yang baru datang untuk mengurus dokumen kependudukan atau surat-menyurat. Padahal hal yang paling utama dalam melayani publik ialah sikap keramah-tamahan dari pegawai. Seharusnya pegawai meningkatkan sikap

tersebut, agar masyarakat tidak merasa malas atau canggung dalam mengurus dokumen kependudukan atau surat-menyurat.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kejelasan tujuan dan sasaran dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien belum terwujud seperti apa yang diinginkan. Karena masih ada divisi-divisi tertentu yang tidak melakukan pekerjaan sesuai prosedur kerja, sehingga belum tercapainya tujuan dan sasaran dari prosedur kerja dalam melayani publik.

2. Adanya Kejelasan Strategi Pencapaian Pelayanan Publik yang Efektif dan Efien

Strategi merupakan teknik atau cara untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan oleh organisasi/instansi dalam pencapaian tujuan bagi organisasi/instansi dan pelanggan itu sendiri. Strategi pencapaian pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam melayani masyarakat, agar masyarakat dapat merasa puas dan tidak bosan-bosannya untuk datang kembali.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Asmaningsih selaku Kepala Sub Bagian Umum di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017, menyatakan :

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan benar, harus adanya strategi yang dilakukan oleh pegawai dalam melayani publik. Selama ini strategi yang dilakukan pegawai ialah melayani masyarakat dengan ramah-tamah, sopan santun, serta memberikan arahan kepada masyarakat yang tidak mengetahui proses dari pengurusan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat dapat mengetahui

prosesnya. Sejauh ini strategi yang dilakukan pegawai dalam melayani publik cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Muhammad Kennedy selaku Kepala Seksi Pemerintahan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017 menyatakan :

Untuk meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien dibutuhkan strategi yang matang, dalam arti setiap pegawai harus mampu menjalankan strategi yang dibuat oleh atasan sehingga akan terwujud pelayanan yang baik dan benar, serta pegawai harus mengetahui tujuan sebenarnya dalam melayani publik yang baik dan benar yaitu agar meningkatnya masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Dengan begitu masyarakat akan berpikir bahwa pelayanan yang diberikan di Kantor Camat memang efektif dan efisien. Berdasarkan apa yang dikatakan beliau bahwa strategi pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Dinillah Arifah selaku Kasi Pemberdayaan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 16 Maret 2017 menyatakan :

Tercapainya strategi dalam melayani publik yang baik dan benar adalah pegawai harus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan atau surat-menyurat. Selain itu pegawai harus mampu bersosialisasi yang baik dengan masyarakat, agar masyarakat dapat dengan cepat memahami tentang pengurusan dokumen kependudukan. Sejauh ini strategi yang dilakukan pegawai belum membuat masyarakat meningkat datang ke Kantor Camat untuk mengurus dokumen kependudukan bagi yang belum

mengurusnya, tetapi strategi ini sudah dilakukan oleh pegawai dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Juliansyah Putra selaku Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 16 Maret 2017 menyatakan :

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik dan benar yaitu dengan adanya strategi, strategi harus dijalani dengan semaksimal mungkin untuk tercapainya kepuasan dihati masyarakat sebagai penerima pelayanan di Kantor Camat. Dan memang selalu ada strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan dalam melayani masyarakat, tetapi masih ada saja pegawai yang tidak menjalani strategi tersebut. Sehingga pelayanan yang pegawai berikan kepada masyarakat tidak optimal, padahal pimpinan selalu menghimbau agar setiap pegawai selalu ramah-tamah dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suarman dan Bapak Nuriman selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan 13 Maret 2017 menyatakan :

Dalam strategi pencapaian pelayanan publik salah satunya ialah memberikan suatu arahan kepada masyarakat. Pada waktu pengurusan surat-menyurat seperti membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), memang benar masyarakat yang tidak mngetahui prosesnya akan diberi arahan dari pegawai agar masyarakat tidak lagi merasakan kebingungan dalam mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan. Selain itu, masyarakat masih merasakan adanya

ketidakramahan dari para pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga masih adanya sedikit rasa kecewa dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi dalam pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien sudah cukup baik dilakukan oleh pegawai. Namun belum bisa dikatakan efektif, karena kurangnya sosialisasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang bingung dengan proses pengurusan dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan.

3. Adanya Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Efektif dan Efisien

Kerja tepat waktu merupakan pencapaian pelaksanaan pekerjaan secara tepat dengan waktu yang telah ditetapkan. pelaksanaan kerja tepat waktu juga merupakan keefektivan pencapaian tujuan dari kegiatan atau program kerja yang dilaksanakan. Oleh karena itu pelaksanaan kerja tepat waktu sangat berpengaruh dalam pencapaian atau keefektivan suatu program dalam organisa/instansi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Asmaningsih selaku Kepala sub Bagian Umum di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017 menyatakan :

Agar tercapainya segala tujuan dari setiap program atau kegiatan administrasi yaitu dibutuhkan ketepatan waktu. Tercapainya atau tidaknya tujuan itu sangat dipengaruhi kerja pegawai, apakah tepat waktu atau tidak dalam menyelesaikan tugasnya. Pegawai di Kantor Camat melaksanakan atau menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh atasan, dan adanya sanksi berupa

teguran lisan yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya yang tidak menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Muhammad Kennedy selaku Kepala Seksi Pemerintahan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017 menyatakan :

Untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam melayani masyarakat tentu setiap pegawai harus memiliki pekerjaan yang sesuai dengan keahlian, disiplin, serta pegawai harus terlatih yaitu dengan diadakannya pelatihan, diklat-diklat, guna meningkatkan keahlian pegawai dalam menjalankan tugasnya agar selesai tepat pada waktunya. Hanya saja terkadang ada beberapa kendala yang pada akhirnya membuat pegawai tidak menyelesaikan tugasnya dengan tepat, seperti pada umumnya masyarakat yang ingin mengurus surat menyurat tetapi masyarakat tidak membawa sebagian berkas yang merupakan syarat dari pengurusan dokumen tersebut. Sehingga dalam penyelesaiannya menjadi lama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Dinillah Arifah selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 16 Maret 2017 menyatakan :

Ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas sangat penting, karena dengan tepat waktu berarti pegawai telah mencapai tujuan yang diharapkan dalam melayani publik. Pegawai di Kantor Camat sudah menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu, namun tidak ada pemberian sanksi secara khusus kepada pegawai, seharusnya ada sanksi yang diberikan kepada pegawai apabila kadangkala bekerja tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Juliansyah Putra selaku Kasi Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 16 Maret 2017 menyatakan :

Sejauh ini, pegawai di Kantor Camat sudah melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu termasuk dalam urusan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Pada dasarnya ketepatan waktu bisa terjadi jika masyarakat membawa syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan, dan tidak adanya gangguan seperti apabila pegawai menerima tugas mendadak dari pimpinan serta adanya gangguan jaringan yang terjadi ketika listrik padam.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suarman selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 13 Maret 2017 menyatakan :

Bahwa pegawai belum menyelesaikan tugasnya dengan optimal dan tepat waktu, karena masih sering terjadi keterlambatan dalam pengurusan surat menyurat sehingga membuat masyarakat sering bolak-balik ke Kantor Camat dan dengan harapan agar selesainya pengurusan dokumen keluarga tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Nuriman selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan, menyatakan :

Dalam hal ketepatan waktu, pegawai belum melaksanakannya dengan baik, sebab adanya masyarakat yang mengeluh jika ingin mengurus dokumen kependudukan. Karena pegawai berjanji akan menyelesaikannya dengan waktu 3 hari, tetapi

ternyata setelah 3 hari kemudian masyarakat datang kembali namun berkas tersebut belum selesai, sehingga membuat masyarakat kecewa.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelaksanaan dalam melayani publik sudah cukup baik dilakukan oleh pegawai. Pegawai sudah berusaha melaksanakannya dengan baik, hanya saja kadangkala tidak tepat waktu, ini disebabkan karena adanya tugas mendadak dari pimpinan yang harus cepat diselesaikan, sehingga masih adanya keterlambatan dalam pengurusan dokumen kependudukan.

4. Adanya Pengawasan dan Pengendalian yang Mendidik dalam Pelayanan Publik

Pengawasan atau Pengendalian merupakan fungsi yang sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilaksanakan sebaik-baiknya. Pengawasan dan Pengendalian juga merupakan proses pemantauan, penilaian dan pelaporan rencana atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk tindakan korektif guna penyempurnaan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Asmaningsih selaku Kepala sub Bagian Umum di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017 menyatakan :

Pimpinan selalu memberikan bimbingan maupun pengendalian terhadap para pegawai dengan mengadakan rapat setiap bulannya. Dalam isi rapat tersebut selain pimpinan memberikan bimbingan, pemimpin juga mempersilahkan setiap pegawai untuk saling bertukar pikiran tentang masalah pekerjaan ataupun yang berhubungan dengan tugas di Kantor Camat. Hal tersebut dilakukan guna untuk

meningkatkan efektivitas kerja para pegawai, dengan begitu pimpinan mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan di Kantor Camat Percut Sei Tuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Muhammad Kennedy selaku Kepala Seksi Pemerintahan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017 menyatakan :

Sejauh ini pengawasan dan pengendalian yang dilakukan pimpinan dalam melayani publik belum bisa meningkatkan pelayanan publik yang baik dan benar serta masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja. Seharusnya pimpinan memberikan pengawasan dan pengendalian secara rutin, dengan adanya pengawasan dan pengendalian yang rutin dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat yaitu dengan cara memberikan pengawasan dan pengendalian setiap minggunya dengan bersosialisasi secara langsung dengan para pegawai yang bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Juliansyah Putra selaku Kasi Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 16 Maret 2017 menyatakan:

Bahwa sejauh ini pimpinan telah melakukan pengawasan terhadap setiap yang ada di Kantor Camat, namun belum bisa dikatakan optimal karena pimpinan tidak terlalu rutin melakukan pengawasan disebabkan banyaknya tugas dari pusat. Oleh karena itu, dengan adanya prosedur kerja pimpinan berharap setiap pegawai selalu bekerja dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Dinillah Arifah selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 16 Maret 2017 menyatakan :

Bahwa pimpinan telah memberikan bimbingan serta upaya dalam melayani publik yang baik dan benar, yaitu dengan rapat yang diadakan oleh pimpinan setiap bulannya. Selain itu, pertemuan tersebut sengaja dibentuk oleh pimpinan agar setiap pegawai semakin dekat dengan kepala staf-staf dan juga dengan pimpinan serta untuk menjaga tali silaturahmi dan kekeluargaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suarman selaku Masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 13 Maret 2017 menyatakan:

Pengawasan dan pengendalian cukup penting dilakukan, karena dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan, maka setiap bawahan akan disiplin dan berhati-hati dalam bekerja. Pengawasan dan pengendalian dari pimpinan di Kantor Camat cukup berjalan dengan baik, karena pada saat-saat sekarang pegawai mulai berdisiplin dalam mengerjakan tugasnya dan melayani dengan baik tidak seperti yang kemarin-kemarin.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Nuriman selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 13 Maret 2017 menyatakan :

Bahwa pada saat sekarang memang benar pimpinan memberikan pengawasan dan pengendalian kepada pegawai, tetapi menurutnya pimpinan hanya sekedar memberikan pengawasan tanpa mengetahui masih adanya divisi-divisi lain yang

tidak memenuhi prosedur kerja di Kantor. Oleh karena itu, masih adanya masyarakat yang enggan untuk berurusan dengan Kantor Camat dalam mengurus dokumen keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan dan pengendalian yang diberikan pimpinan belum bisa dikatakan berjalan secara lancar. Karena pimpinan memberikan pengawasan dan pengendalian tidak secara rutin, sehingga masih ada divisi-divisi tertentu yang pimpinan tidak mengetahui bahwa mereka tidak bekerja sesuai prosedur kerja yang ada.

5. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kegiatan (program, usaha, pembangunan, proyek).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Asmaningsih selaku Kepala Sub Bagian Umum di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017 menyatakan :

Sarana dan prasarana di Kantor Camat sudah terpenuhi sesuai yang diperlukan setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya. Hanya saja memang ada sarana yang tidak digunakan, bukan berarti rusak tapi memang sudah jarang dipakai seperti mesin ketik dan ada sarana yang tidak tersedia seperti mesin genset. Sehingga apabila terjadi pemadaman listrik, secara keseluruhan pegawai menghentikan

aktivitasnya dalam bekerja, tetapi untungmya pemadaman listrik hanya terjadi sekali-sekali dalam sebulan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Muhammad Kennedy, Ibu Dinillah Arifah dan Bapak Juliansyah Putra selaku aparatur negara di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 15 Maret 2017 menyatakan :

Sarana dan prasarana di Kantor Camat sudah memenuhi sesuai kebutuhan pegawai dalam bekerja. Dalam sarana dan prasarana tidak ada upaya yang dilakukan pegawai demi tercapainya sarana dan prasarana yang tidak tersedia, karena pada umumnya sarana dan prasarana di Kantor Camat sudah 92% terpenuhi sehingga tidak ada kekurangan apapun dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suarman dan Bapak Nuriman selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan pada tanggal 13 Maret 2017 menyatakan :

Bahwa sarana dan prasarana yang disediakan di Kantor Camat untuk masyarakat sudah terpenuhi secara maksimal. Hanya ada satu hambatan yang mengganggu dalam penyelesaian tugas pegawai, yaitu tidak adanya mesin genset ketika listrik padam dan sehingga membuat kadangkala jaringan menjadi tidak lancar.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan di Kantor Camat sudah terpenuhi dengan baik untuk masyarakat maupun untuk pegawai di Kantor Camat Percut Sei Tuan.

B. Analisis Hasil Wawancara

1. Adanya Kejelasan Tujuan dan Sasaran Dalam Pencapaian Pelayanan Publik yang Efektif dan Efisien

Adanya tujuan dan sasaran dapat ditingkatkan dengan rencana yang sudah disusun dan memiliki tahapan-tahapan rencana. Tujuan merupakan suatu hal yang ingin dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya sasaran yang ingin dituju. Sasaran adalah tingkat-tingkat atau poin-poin untuk mencapai tujuan. Apabila dalam suatu organisasi atau institusi pemerintahan ingin mencapai suatu tujuan dan sasaran maka pelaksanaannya harus lebih efektif.

Seperti yang dikatakan oleh Mahmudi (2005:92), efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005:92) dapat diketahui bahwa tujuan dan sasaran di Kantor Camat belum dapat terwujud secara maksimal. Pelaksanaan prosedur kerjanya belum terlaksana dengan efektif, karena masih ada pegawai yang tidak menjalankan tugasnya sesuai prosedur kerja yang ada, sehingga masih ada masyarakat yang merasa malas atau canggung dalam mengurus dokumen keluarga karena tidak adanya keramah-tamahan yang diberikan pegawai. Selain itu seperti yang dikatakan oleh Bapak Kennedy selaku Kepala

staf, pegawai cukup optimal dalam melayani masyarakat walaupun belum meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam bekerja.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tujuan dalam prosedur kerja dalam pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien pada Kantor Camat belum dapat dikatakan efektif, karena dalam pelaksanaannya belum maksimal, masih adanya masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari pegawai seperti kurangnya ramah-tamah dan kurangnya senyum serta proses yang ribet. Sehingga belum tercapainya tujuan dan sasaran yang seperti diinginkan pimpinan.

2. Adanya Kejelasan Strategi Pencapaian Pelayanan Publik yang Efektif dan Efisien

Strategi merupakan suatu upaya untuk mencapai atau meningkatkan sesuatu keinginan setiap organisasi atau instansi. Strategi yang dilakukan dalam melayani masyarakat harus menghasilkan tingkat kepuasan yang hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani atau melayani, agar memenuhi harapan penerima yang berharap mendapatkan pelayanan yang baik dan benar dalam mengurus surat-menyurat.

Seperti yang dikatakan oleh Moenir (2002:26-27), mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2002:26-27) dapat diketahui bahwa strategi pencapaian dalam melayani masyarakat di Kantor Camat sudah berjalan cukup optimal, dimana masyarakat dapat merasa puas dalam hal mendapatkan pelayanan yang baik. Walaupun masih adanya divisi-divisi tertentu yang tidak melayani secara efektif dan efisien. Untuk meningkatkan perlu diadakannya pelatihan, diklat-diklat, maupun training pegawai guna meningkatkan skill pegawai tersebut supaya dapat meningkatkan hasil pekerjaan yang maksimal yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tersebut, bahwa pegawai harus dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan sesuai

undang-undang tersebut. Dan pegawai harus sadar akan tanggung jawab, kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi yang dijalankan pegawai di Kantor Camat sudah cukup baik dilakukan, namun belum bisa dikatakan optimal karena masih adanya pegawai yang tidak melakukan strategi tersebut seperti bersikap tidak ramah-tamah kepada masyarakat, kurangnya kedisiplinan dalam menjalankan strategi, serta kurangnya sosialisasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat, sehingga masih ada masyarakat yang malas datang ke Kantor Camat untuk datang mengurus dokumen keluarga.

3. Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pelayanan Publik yang efektif dan efisien

Ketepatan waktu merupakan dimana suatu kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan kerja tepat waktu merupakan pencapaian pelaksanaan pekerjaan secara tepat dengan waktu yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kerja tepat waktu juga merupakan suatu keefektivan pencapaian tujuan dari kegiatan atau program kerja yang dilaksanakan.

Seperti yang dikatakan oleh Siagian (2003:151), mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat waktunya yang telah ditetapkan. Komaruddin (2000:126), juga mengatakan efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam

mencapai tujuan manager, artinya manajemen yang efektif tidak selalu harus disertai efisiensi yang maksimum.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Siagian dan Komaruddin dapat diketahui bahwa pelaksanaan kerja tepat waktu di Kantor Camat sudah cukup dilaksanakan dengan baik sesuai waktu yang ditetapkan, dimana pegawai telah menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu meskipun kadang kala tidak tepat pada waktunya. Hal ini disebabkan karena adanya tugas mendadak dari atasan dalam kuota yang banyak dan harus diselesaikan dalam kurun waktu yang cepat. Namun tidak adanya sanksi tertulis yang tegas yang diberikan dari pimpinan kepada pegawai menyebabkan rendahnya disiplin kerja pegawai sehingga proses pengurusan dokumen kependudukan atau surat-menyurat kadang kala terselesaikan dalam waktu yang lumayan lama.

Oleh karena itu, pelaksanaan prosedur kerja yang ada saat ini belum berjalan dengan baik sehingga efektivitasnya belum baik pula. Untuk menghasilkan suatu prosedur kerja yang efektif maka diperlukan waktu peencapaian tujuan dan ketepatan sasaran yang diinginkan sehingga tercapainya tujuan yang diinginkan dalam melaksanakan suatu kegiatan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kerja tepat waktu belum sepenuhnya optimal, namun sudah dijalankan dengan baik oleh pegawai. Belum optimalnya karena masih adanya masyarakat yang mengeluhkan kinerja pegawai di Kantor tersebut tentang penyelesaian dokumen keluarga yang cukup lama sehingga banyak dari masyarakat yang malas untuk mengurus dokumen kependudukan atau surat-menyurat.

4. Pengawasan dan Pengendalian yang Mendidik Dalam Pelayanan Publik

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik yaitu dengan pengawasan dan pengendalian dari pimpinan. Pengawasan merupakan semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil actual sesuai dengan hasil yang direncanakan. Pimpinan harus meningkatkan pengawasan dan pengendalian agar pegawai bekerja sesuai dengan prosedur kerja yang ada.

Seperti yang dikatakan oleh Sastrohadiwiryo (2007:55) dalam bukunya pengantar manajemen mengemukakan bahwa efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas kerja berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang aktif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sastrohadiwiryo (2007:55) dapat diketahui bahwa pengawasan dan pengendalian dari pimpinan belum berjalan dengan baik, dimana pimpinan belum secara aktif menjalankannya. Seharusnya pimpinan harus lebih aktif secara rutin melakukan pengawasan dan pengendalian demi tercapainya tujuan dalam pencapaian pelayanan publik. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa pengawasan dan pengendalian yang diberikan pimpinan di Kantor Camat belum maksimal. Masih adanya masyarakat yang mengeluh dalam melakukan pengurusan dokumen-dokumen kependudukan. Belum tercapainya pelayanan publik yang baik juga disebabkan kurangnya pengawasan dan pengendalian yang rutin dilakukan pimpinan, karena banyaknya

tugas dari pusat membuat pimpinan tidak bisa rutin dalam pengawasan dan pengendalian. Sehingga pimpinan tidak mengetahui adanya divisi-divisi tertentu yang tidak mengikuti prosedur kerja.

Selain itu seperti yang dikatakan oleh Bapak Nuriman selaku masyarakat, memang benar pimpinan memberikan pengawasan dan pengendalian kepada pegawai, tetapi menurutnya pimpinan hanya sekedar memberikan pengawasan tanpa mengetahui masih adanya divisi-divisi lain yang tidak memenuhi prosedur kerja di Kantor. Sehingga tujuan yang ingin dicapai belum bisa terwujud secara maksimal.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengawasan dan pengendalian yang diberikan pimpinan belum maksimal, karena masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas. Terutama dalam melayani masyarakat, pegawai kurang bersosialisasi kepada masyarakat ataupun tidak memberikan kesan yang baik kepada masyarakat pada saat mengurus dokumen kependudukan atau surat-menyerat, sehingga pengawasan dan pengendalian dari pimpinan sangat penting untuk ditingkatkan agar meningkatnya kedisiplinan pegawai.

5. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Dalam dunia birokrasi, adanya fasilitas baik berupa dana, sarana dan prasarana, dan alat bantu lainnya merupakan hal yang harus dipenuhi untuk menunjang dalam menjalankan tugas secara lancar. Seperti fasilitas komputer, meja, kursi, buku, pulpen, kertas dan lain-lain, agar memperlancar tugas

pemerintahan dalam menuju visi dan misi dan fasilitas tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya secara lancar.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Siagian (2001:24) bahwa memberikan efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara langsung, secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi terlaksana tidaknya sarana yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Siagian (2001:24) bahwa sarana dan prasarana yang diberikan pada Kantor Camat sudah terpenuhi sesuai teori tersebut, dimana penggunaannya pun sudah baik sehingga efektivitas yang dilakukan pegawai terlaksana dengan baik. Mulai dari sarana untuk pegawai sampai sarana untuk masyarakat, sehingga dalam menyelesaikan tugas, pegawai tidak memiliki kesulitan dibidang sarana dan prasarana. Hanya saja ada sarana yang kurang yaitu tidak adanya mesin genset.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan di Kantor Camat sudah terpenuhi dengan baik. Meskipun ada sarana yang kurang yaitu mesin jenset, sehingga ketika listrik padam efektivitas kerja di Kantor Camat terganggu, namun hanya kadangkala saja terjadi listrik padam sehingga tidak menjadi suatu yang terlalu mengganggu dalam penyelesaian tugas pegawai.

Dari data yang telah dikumpulkan oleh penulis dan telah dibahas menggunakan teori yang ada, maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan prosedur kerja di Kantor Camat belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan masih

adanya divisi-divisi tertentu yang belum mengikuti prosedur kerja dalam mengerjakan tugasnya, serta masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam menyelesaikan tugasnya, hal ini juga disebabkan kurangnya pengawasan dan pengendalian dari pimpinan. Sehingga masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Percut Sei Tuan.

Dalam menjalankan suatu pekerjaan atau program pastinya ada kendala yang menyebabkan pekerjaan menjadi tertunda untuk beberapa waktu yang tidak bisa dipastikan, termasuk dalam menjalani prosedur kerja di Kantor Camat Percut Sei Tuan. Ada beberapa kendala yang dialami setiap pegawai maupun masyarakat yang ingin mengurus surat menyurat. Seperti mati listrik, inilah kendala yang tidak bisa dihindari dan harus menunggu sampai listrik kembali hidup agar aktivitas di Kantor Camat kembali normal.

Ketika listrik padam, segala aktivitas pegawai terhenti dengan seketika. Hal ini disebabkan tidak tersedianya mesin jenset di Kantor Camat, bukan hanya pegawai, masyarakat yang ingin mengurus dokumen keluarga pun harus menunggu sampai listrik hidup kembali agar terpenuhinya keinginan masyarakat yang ingin mengurus dokumen keluarga. Karena kejadian ini, sebenarnya pegawai dan masyarakat merasa dirugikan karena tertundanya penyelesaian pekerjaan yang sama saja membuang waktu. Akibatnya dalam urusan pembuatan dokumen kependudukan atau yang lainnya menjadi lamban dan tidak teratur.

Sejauh ini, pimpinan belum melakukan upaya untuk mencegah kejadian ini agar tidak terulang lagi dan agar tetap meningkatnya pelayanan publik yang

baik dan benar. Oleh sebab itu, pegawai maupun masyarakat berharap agar pimpinan segera melakukan tindakan agar berjalan seperti yang diinginkan masyarakat.

Kendala lainnya yaitu ketika pegawai menerima tugas dari pimpinan secara tiba-tiba. Hal ini mengakibatkan terhambatnya pekerjaan pegawai dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan, sehingga bagi pegawai harus melaksanakan tugas tersebut terlebih dahulu karena tugas tersebut merupakan tugas penting yang harus diselesaikan. Sejauh ini kendala tersebut masih bisa dikatakan tidak terlalu mengganggu, karena tugas yang diberikan pimpinan secara tiba-tiba tersebut tidak terlalu sering.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik adalah menyerukan atau mengayakan kepada masyarakat desa untuk segera mengurus dokumen-dokumen keluarga, seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), AKTA Kelahiran, KK (Kartu Keluarga) dan lain-lain bagi yang belum mengurus. Dengan cara membuat pengumuman tertulis kemudian ditempatkan di Kantor Camat. Hal lain dilakukan setiap pegawai dengan menyerukannya melalui masyarakat-masyarakat yang datang ke Kantor Camat untuk mengurus surat-menyurat, agar memberitahukan kepada masyarakat lainnya atau saudara-saudaranya dan para tetangga supaya datang dan segera mengurus dokumen kependudukan apabila belum mengurus.

Sejauh ini, itulah upaya yang selalu dilakukan kepala staf pemerintahan dan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dengan begitu, pihak Kantor Camat berharap agar upaya ini selalu meningkatkan

pelayanan publik di daerah Kecamatan Percut Sei Tuan guna untuk membuat masyarakat yang tertib berkualitas dan maju sesuai visi Kantor Camat Percut Sei Tuan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penelitian tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Percut Sei Tuan, maka dari penelitian ini dapat dibuat kesimpulan bahwa hasil akhir penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan Prosedur Kerja belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari sistem administrasi yang berjalan kurang baik, masih kurang maksimalnya pencapaian pelayanan publik, kurangnya kedisiplinan pegawai dan masih banyaknya masyarakat yang mengeluh dalam pengurusan dokumen keluarga. Hal ini disebabkan oleh :

1. Prosedur kerja di Kantor Camat belum optimal, sehingga tujuan dan sasaran belum bisa dicapai dengan baik. Masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya dikarenakan tidak mengikuti prosedur kerja yang berlaku sehingga masih sering terjadi kesalahpahaman antara pegawai dengan masyarakat serta tingkat pencapaian pelayanan publik belum berjalan dengan baik.
2. Kendala yang dihadapi selama menjalankan prosedur kerja di Kantor Camat tidak terlalu mengganggu, karena kendala tersebut seperti listrik padam terjadi hanya kadangkala saja.
3. Sejauh ini upaya yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik belum terlaksana dengan baik, karena pegawai tidak melakukannya secara maksimal.

B. Saran

Saran adalah suatu masukan atau rekomendasi yang dibuat untuk menyempurnakan hasil dari sebuah penelitian. Dimana saran sebagai masukan bagi pihak terkait yang menjadi objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada waktu yang akan datang.

1. Diharapkan dapat ditingkatkan lagi pelaksanaan prosedur kerja walaupun sudah dalam kategori sedang, maka diperlukan koordinasi serta kerja sama antar pegawai dengan pimpinan sehingga prosedur kerja dapat berjalan lebih baik lagi dan tingkat kedisiplinan di Kantor Camat meningkat.
2. Diharapkan tingkat pencapaian pelayanan publik dapat dicapai secara maksimal dengan cara-cara yaitu perlu diadakannya pelatihan, diklat-diklat, maupun training pegawai sehingga mencapai prosedur kerja yang tertib serta efektivitas kerja yang optimal. Dan perlu meningkatkan kerjasama antara pimpinan dengan pegawai, agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik.
3. Diharapkan pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sehingga dapat menyelesaikan pengurusan dokumen keluarga atau surat-menyurat dengan baik dan masyarakat dapat terlayani secara maksimal. Kemudian ditetapkannya sanksi secara tertulis kepada pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya sebagai hukuman baginya, agar pegawai dapat meningkatkan disiplin kerja menjalankan prosedur kerja secara baik agar pelayanan publik berjalan secara efektif.

4. Perlu ditingkatkan lagi pengawasan dan pengendalian dari pimpinan sehingga tidak adanya lagi pegawai yang tidak disiplin dan tidak berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya.
5. Perlu ditingkatkan lagi dukungan sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan prosedur kerja sehingga kelancaran aktivitas kerja dapat berjalan secara efektif dan efisien demi peningkatan pelayanan publik yang baik di Kantor Camat Percut Sei Tuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Kamaruddin. (2000). *Dasar-Dasar Manajemen Modal Kerja*. Jakarta: Rinke Cipta.
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Modern Liberty.
- 2001. *Administrasi Perkantoran*. Edisi Revisi. Bandung : Mandar Maju.
- Handoko, T Hani, 2011. *Manajemen*, edisi kedua, Yogyakarta :BPFE-YOGYAKARTA.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan 9. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ishak, Arep dan Hendri, Tanjung, 2003, *Manajemen Motivasi*. PT. Grasindo ; Jakarta.
- Komaruddin, 2000, *Ensiklopedia Indonesia*, Bandung: Alumni
- Kusdyah, Ike Rachmawati. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: ANDI.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Mahmudi, 2005: 92).
- Martoyo, Susilo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedelapan. BPFE, Yogyakarta.
- Moenir, A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Pamoedji, (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Bumi Aksara, Jakarta.

Sastrohadwiryo, B. Siswanto. 2007. *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara.

Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima). Bandung : PT. Refika Aditama.

Siagian, Sondang P, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketujuh, Jakarta: Radar Jaya.

..... 2008. *Pengertian Tentang Efektivitas*. [http: othenk.blogspot.com](http://otherk.blogspot.com)

Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara : Jakarta.

..... 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tangkilisan, (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Terry, George dalam buku Malayu S. P. Hasibuan, (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Ed Revisi 9), Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Internet

<http://sakatik.blogspot.com/red/ensiklopendi-administrasi-tahun-1989-147-tentang-efektivitas-pelayanan>

<http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>

www.faktaonline.net/2016/03/pegawai-kecamatan-percut-sei-tuan.html?m=1

Peraturan-peraturan

Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke empat.

Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003

**DRAF WAWANCARA MASYARAKAT DI KECAMATAN PERCUT SEI
TUAN TENTANG EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
CAMAT KECAMATAN PERCUT SEI TUAN**

NARASUMBER

Nama	: Suarman
Umur	: 46 Tahun
Pendidikan	: SMK
Jenis Kelamin	: Laki-laki

Daftar wawancara

A. Kejelasan tujuan dan sasaran dalam pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1. Sejauh ini menurut Bapak/Ibu yang ketahui, bagaimana pelayanan di Kantor camat ?

Jawaban : Menurut saya pelayanan di Kantor Camat sudah cukup berjalan dengan baik, namun masih adanya pegawai yang tidak ramah-tamah kepada masyarakat.

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan di Kantor Camat sudah sesuai keinginan masyarakat ?

Jawaban : Sejauh ini belum sesuai, karena yaitu tadi masih adanya pegawai yang tidak disiplin serta kurangnya ramah tamah.

3. Apakah menurut Bapak/ibu para pegawai sudah memberikan pelayanan secara optimal untuk masyarakat ?

Jawaban : Belum, hal ini karena pegawai masih tidak bekerja sesuai prosedur kerja yang ada, sehingga masih adanya masyarakat yang mengeluh dalam mengurus dokumen kependudukan.

B. Kejelasan strategi pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1. Menurut yang Bapak/Ibu ketahui, adakah para pegawai memberikan suatu arahan dalam melayani masyarakat ?

Jawaban : Ada, pada waktu pengurusan e-ktp, masyarakat yang tidak mengetahui proses-prosesnya akan diberi arahan atau sosialisasi.

2. Apakah menurut Bapak/Ibu strategi yang dibuat di Kantor Camat sudah memenuhi keinginan masyarakat ?

Jawaban : Belum, karena masyarakat belum merasakan puas disaat sedang ingin mengurus dokumen kependudukan.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah para pegawai sudah bersikap disiplin, sopan dan santun, serta ramah dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban : Belum, tapi sejauh ini pegawai sudah melaksanakan strategi tersebut dengan cukup baik.

C. Ketepatan Waktu pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah para pegawai selalu tepat waktu dalam melakukan tugas/melayani masyarakat ?

Jawaban : Pegawai belum menyelesaikan tugasnya dengan optimal dan tepat waktu, karena masih sering terjadi keterlambatan dalam pengurusan

surat menyurat sehingga membuat masyarakat sering bolak-balik ke Kantor Camat.

2. Menurut Bapak/Ibu ketahui, apakah para pegawai selalu datang tepat waktu saat bekerja ?

Jawaban : Sebagian dari para pegawai datang dengan tepat waktu, tetapi masih ada pegawai lainnya yang datang terlambat.

3. Hal apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang kendala para pegawai dalam disiplin waktu ?

Jawaban : Kemungkinan kurang adanya sanksi yang tegas dari pimpinan.

D. Pengawasan dan pengendalian yang mendidik dalam pelayanan publik.

1. Menurut Bapak/Ibu, sudah optimalkah pengawasan yang dilakukan pimpinan di Kantor Camat ?

Jawaban : Menurut saya belum, karena masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja.

2. Menurut Bapak/ibu, adakah upaya yang diberikan oleh instansi pemerintah di Kantor Camat dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik ?

Jawaban : Kemungkinan ada, namun tidak berjalan dengan lancar.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sangat berpengaruh bagi para pegawai untuk disiplin kerja apabila pimpinan memberikan pengawasan dan pengendalian yang mendidik ?

Jawaban : Sangat berpengaruh, karena dengan pengawasan dan pengendalian dari pimpinan pegawai akan terus meningkatkan kedisiplinan.

E. Tersedianya sarana dan prasarana.

1. Sejauh ini, menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasana yang disediakan di Kantor Camat sudah memenuhi kebutuhan masyarakat ?

Jawaban : Sejauh ini sudah terpenuhi.

2. Adakah upaya yang dilakukan para pegawai untuk masyarakat demi tercapainya sarana dan prasarana yang tidak tersedia ?

Jawaban : Menurut saya tidak ada, karena sarana dan prasarana sudah tersedia.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap waktu adanya hambatan dalam sarana dan prasarana yang diberikan sewaktu melakukan pelayanan ?

Jawaban : Ada, ketika listrik padam. Namun tidak terjadi disetiap waktu, hanya sekali dalam sebulan saja.

**DRAF WAWANCARA MASYARAKAT DI KECAMATAN PERCUT SEI
TUAN TENTANG EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
CAMAT KECAMATAN PERCUT SEI TUAN**

NARASUMBER

Nama	: Nuriman
Umur	: 44 Tahun
Pendidikan	: SMK
Jenis Kelamin	: Laki-laki

Daftar wawancara

A. Kejelasan tujuan dan sasaran dalam pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1. Sejauh ini menurut Bapak/Ibu yang ketahui, bagaimana pelayanan di Kantor camat ?

Jawaban : Sejauh ini pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Camat belum optimal, karena masih adanya pegawai yang tidak ramah ketika melayani masyarakat.

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan di Kantor Camat sudah sesuai keinginan masyarakat ?

Jawaban : Belum memenuhi keinginan masyarakat, karena masih kurangnya pelayanan yang diberikan.

3. Apakah menurut Bapak/ibu para pegawai sudah memberikan pelayanan secara optimal untuk masyarakat ?

Jawaban : Belum, karena masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja, sehingga masih adanya masyarakat yang mengeluh dalam mengurus dokumen kependudukan.

B. Kejelasan strategi pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1. Menurut yang Bapak/Ibu ketahui, adakah para pegawai memberikan suatu arahan dalam melayani masyarakat ?

Jawaban : Ada, memang selalu ada arahan dari pegawai apabila ada masyarakat yang kurang mengerti dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

2. Apakah menurut Bapak/Ibu strategi yang dibuat di Kantor Camat sudah memenuhi keinginan masyarakat ?

Jawaban : Belum, karena sampai saat ini belum ada peningkatan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah para pegawai sudah bersikap disiplin, sopan dan santun, serta ramah dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban : Sopan santun sudah, namun masih ada pegawai yang tidak disiplin dan masih kurangnya ramah-tamah dari pegawai seperti kurangnya senyum.

C. Ketepatan Waktu pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah para pegawai selalu tepat waktu dalam melakukan tugas/melayani masyarakat ?

Jawaban : Dalam hal ketepatan waktu saya melihat pegawai belum melaksanakannya dengan baik, karena pegawai berjanji akan menyelesaikannya dengan waktu 3 hari, tetapi ternyata setelah 3 hari kemudian masyarakat datang kembali namun berkas tersebut belum selesai.

2. Menurut Bapak/Ibu ketahui, apakah para pegawai selalu datang tepat waktu saat bekerja ?

Jawaban : Tidak, sebagian dari para pegawai datang dengan tepat waktu, tetapi masih ada pegawai lainnya yang datang terlambat.

3. Hal apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang kendala para pegawai dalam disiplin waktu ?

Jawaban : Pada saat listrik padam, segala aktivitas pegawai terhenti untuk sementara karena tidak tersedianya mesin jenset.

D. Pengawasan dan pengendalian yang mendidik dalam pelayanan publik.

1. Menurut Bapak/Ibu, sudah optimalkah pengawasan yang dilakukan pimpinan di Kantor Camat ?

Jawaban : Sejauh ini belum, karena masih ada pegawai yang tidak bekerja sesuai prosedur kerja.

2. Menurut Bapak/ibu, adakah upaya yang diberikan oleh instansi pemerintah di Kantor Camat dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik ?

Jawaban : Saya rasa tidak ada, karena masih banyak keluhan dari masyarakat.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sangat berpengaruh bagi para pegawai untuk disiplin kerja apabila pimpinan memberikan pengawasan dan pengendalian yang mendidik ?

Jawaban : Sangat berpengaruh, agar meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam bekerja.

E. Tersedianya sarana dan prasarana.

1. Sejauh ini, menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasana yang disediakan di Kantor Camat sudah memenuhi kebutuhan masyarakat ?

Jawaban : Iya, sudah terpenuhi dengan baik.

2. Adakah upaya yang dilakukan para pegawai untuk masyarakat demi tercapainya sarana dan prasarana yang tidak tersedia ?

Jawaban : Menurut saya tidak ada, karena selama saya mengurus dokumen kependudukan sarananya sudah tersedia.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap waktu adanya hambatan dalam sarana dan prasarana yang diberikan sewaktu melakukan pelayanan ?

Jawaban : Ada, ketika listrik padam. Namun tidak terjadi disetiap waktu, hanya sekali dalam sebulan saja.