

**ANALISIS KINERJA APARATUR DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN
JATIBARANG KABUPATEN INDRAMAYU**

Oleh :

¹Siti Karomah, ²I. Machmud, ³A. Rifai Yusup

^{1,2,3}Universitas Swadaya Gunung Jati

e-mail: ²imachmud@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh buruknya citra birokrasi pemerintah dalam pelayanan masyarakat dengan proses yang lama, kurang transparan dalam memberikan informasi tarif pelayanan, dan banyaknya pungutan liar yang kerap kali menjadi masalah kritis dalam sistem pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui efisiensi pelayanan birokrasi dalam memberikan pelayanan umum di Kecamatan Jatibarang, apa yang menjadi faktor pendukung pelayanan, serta hambatannya.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif melalui pendekatan deskriptif dengan mengambil lokasi penelitian di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. Sedangkan yang menjadi (*key informan*) adalah Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Camat Jatibarang, sedangkan staf Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Jatibarang dan masyarakat Kecamatan Jatibarang di jadikan Informan Pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan, observasi, dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Aparatur di Kecamatan Jatibarang ada 2 konsep/aspek kajian yaitu kinerja dan pelayanan publik, dari konsep kinerja mempunyai tiga dimensi yaitu Hasil Kerja, Perilaku Kerja, dan Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan dari ketiga dimensi tersebut hanya satu dimensi yang di terapkan yaitu sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan. Sedangkan dari konsep/aspek kajian pelayanan publik memiliki enam dimensi yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dari keenam dimensi pelayanan tersebut keenamnya belum tercapai seperti waktu penyelesaian sangat lambat dan terlihat menunda nunda pekerjaan dan sarana prasarana yang kurang memadai hal ini terjadi pada peralatan di ruang pelayanan kantor Kecamatan Jatibarang. Sehingga kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kurang Optimal.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang di alami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak di ilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah

Tugas pegawai pemerintah diselenggarakan pemerintahan meliputi pelayanan primer yakni merupakan pelayanan yang paling mendasar yakni pelayanan umum masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, khususnya

dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu berdasarkan kebijakan dari Pemerintah Daerah yaitu pada Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 2 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dilanjutkan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka pelaksanaan program Administrasi Kependudukan khususnya dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu seharusnya dapat berjalan dengan Optimal.

Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendukung setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Gejala aspirasi masyarakat yang negatif tentang kinerja aparatur di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu karena banyaknya masyarakat yang memperoleh Kartu

Keluarga (KK) dengan proses yang lama, kurang transparan dalam memberikan informasi tarif pelayanannya, dan masih banyaknya pungutan liar (pungli) sehingga belum berjalan dengan optimal hal yang kerap kali menjadi masalah kritis dalam sistem pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini penulis merumuskan dalam bentuk pernyataan masalah yaitu: Kinerja Aparatur/pegawai di Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu belum Optimal.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada masalah diatas, maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu?
2. Faktor-faktor apayang mendukung kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu?

3. Faktor-faktor apa yang menghambat kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelaksanaan kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan KK di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan KK di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apayang mendukung kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan KK di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menghambat kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan KK di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. **Kegunaan Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang kinerja aparatur di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu. menambah pengetahuan penulis mengenai kinerja aparatur, dan diharapkan dapat dijadikan bahan masukan atau sumbangan pemikiran kepada para pegawai di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu.

2. Kegunaan Praktis

Untuk mengevaluasi dan memperbaiki kesalahan yang ada pada kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan khususnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, sebagai bahan masukan bagi pemerintah setempat dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur dalam mewujudkan pelayanan, dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat serta mendorong kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu.

Kerangka Pemikiran

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai

oleh seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. dengan kata lain terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. Adapun faktor – faktor tersebut menurut Amstrong dalam bukunya *performance managemen* yang dikutip oleh Wibowo (2014:84), yaitu :

1. Faktor individu (*personal factors*).
Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen.
2. Faktor kepemimpinan (*leadership factors*).
Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manager, atau ketua kelompok kerja.
3. Faktor kelompok (*team factors*).
Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
4. Faktor sistem (*system factors*).
Faktor sistem berkaitan dengan sistem/ metode kerja yang ada dan fasilitas yang di sediakan oleh organisasi.

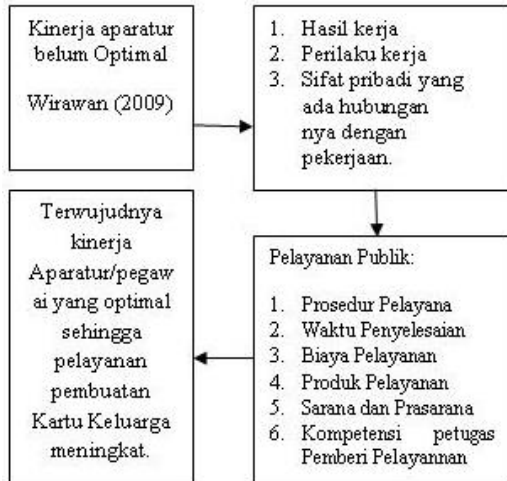
5. Faktor situasi (*contextual/situational factors*), faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan intenal maupun eksternal.

Dimensi Kinerja menurut Wirawan 2009:54) adalah:

“Unsur-unsur dalam pekerjaan yang menunjukkan kinerja. Untuk mengukur kinerja, dimensi-dimensi dikembangkan menjadi indikator kinerja. Secara umum dimensi kerja dapat dikelompokan menjadi tiga jenis, yaitu hasil kerja, pelaku kerja, dan sifat priadi yang berhubungan dengan pekerjaan”

Menurut kamus bahasa Indonesia, (istilah) “Aparat” memiliki makna alat atau perangkat Negara, salah satu kelompok masyarakat tersebut yaitu Pegawai Negeri Sipil (tergabung dalam korp pegawai Republik Indonesia) memiliki peran bebas dalam pelaksanaan penyelenggaraan administrasi pemerintah negara Republik Indonesia. Kelompok ini mempunyai peran ganda, disatu pihak sebagai Abdi Negara dan dilain pihak sebagai Masyarakat. Sebagai Abdi Negara karena kelompok ini adalah aparatur pemerintah yang berfungsi melaksanakan Administrasi

pemerintah umum dan sebagai Abdi Masyarakat karena secara khusus menjalankan fungsi pelayanan umum untuk kepentingan umum dan juga untuk kelompok ini berlaku sebagai aturan yang diantaranya menjadi pola tingkah laku seluruh pegawai negeri sipil, sebagai pelaksanaan dan Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN (Aparatur Sipil Negara) Di dalam Undang-Undang ASN ada terminologi Pegawai Aparatur Sipil Negara. PNS Aparatur Sipil Negara ini terdiri dari 2, Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja atau PPPK. Dalam Undang-Undang ASN Pegawai Negeri Sipil didefinisikan dalam angka 3 yang berbunyi: “Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan”.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Definisi dan Operasionalisasi

Konsep

1. Kinerja adalah suatu hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya di pengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerja.
2. Aparatur adalah Menurut kamus bahasa Indonesia, (istilah) “Aparat” memiliki makna alat atau perangkat Negara. Menurut pendapat Moenir salah satu kelompok masyarakat tersebut yaitu pegawai Negeri sipil (tergabung dalam korp pegawai Republik Indonesia) memiliki peran bebas dalam pelaksanaan penyelenggaraan Administrasi

Pemerintah Negara Republik Indonesia.

3. Pelayanan Publik merupakan pemberian layanan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah untuk melayani keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan, sesuai dengan pokok atau tatacara yang telah ditetapkan.

Metode Penelitian

Metodologi menurut Sugiyono (2001:1) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dan kegunaan tertentu. Adapun metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang di teliti, menginterpretasikan dan menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Sugiyono, 2010:15).

Teknik pengumpulan data yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliable, teknik yang di gunakan antara lain :

1. Studi kepustakaan/literatur, yaitu teknik pengumpulan data dari

sumber sumber tertulis yaitu buku-buku, arsip laporan dinas, monografi, surat kabar, internet dan sumber sumber lain.

2. Studi lapangan, antara lain :

- Observasi/pengamatan, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian.
- Wawancara/interview, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan informan kunci dan informan pendukung.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2012:240) mengemukakan pendapatnya mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang.

Lokasi Penelitian

Lokasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah di Kantor Camat Jatibarang Jl. Raya Bulak No. 74 Jatibarang 45273 Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu-Jawa Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja

Dimensi kerja adalah kualitas kualitas atau wajah suatu pekerjaan atau aktivitas-aktivitas yang terjadi ditempat kerja yang kondusif terhadap pengukuran. Dimensi pekerjaan menyediakan alat untuk melukiskan keseluruhan cakupan aktifitas di tempat kerja. Sementara itu, tanggung jawab dan kewajiban menyediakan dan deskripsi depersonalisasi suatu pekerjaan, dimensi kerja memungkinkan proses deskriptif untuk mengambil suatu rute situasional dan personalisasi. Dimensi kerja adalah unsur-unsur dalam pekerjaan yang menunjukkan kinerja. Untuk mengukur kinerja, dimensi-dimensi kerja dikembangkan menjadi indicator kerja. Indicator kerja digunakan untuk mengembangkan instrumen evaluasi kerja yang kemudian digunakan untuk mengukur kinerja seseorang pegawai. Pengembangan dimensi dan indicator kinerja dilaksanakan melalui *job analysis* atau analisis pekerjaan. Menurut Wirawan (2009: 53) dimensi kerja dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu hasil kerja, perilaku kerja dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

1. *Hasil kerja.* Hasil kerja adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Misalnya, kuantitas dari hasil kerja seorang buruh pabrik sepatu adalah beberapa pasang sepatu yang dihasilkan dalam masa penilaian dibagi dengan jumlah hari dalam masa penilaian. Kualitasnya adalah seberapa baik sepatu yang dihasilkan atau apakah sepatu-sepatu itu memenuhi standar kualitas produksi atau tidak. Hasil kerja seorang teller bank (perusahaan jasa) adalah berapa banyak nasabah yang dilayani. Sementara itu kualitas nya adalah seberapa tepat teller tersebut memenuhi standar layanan nasabah atau seberapa puas nasabah yang dilayani.
2. *Perilaku kerja.* Ketika berada di tempat kerjanya, seorang keryawan mempunyai dua perilaku, yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak aa hubungannya dengan perilaku pekerjaan, misalnya cara berjalan, cara berbicara, dan cara makan. Perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya kerja keras, rmah terhadap pelanggan, dan cara berjalan tentara dalam upacara.

Perilaku kerja diperlukan karena merupakan persyaratan dalam melaksanakan pekerjaan.dengan perilaku tertentu, karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan menghasilkan kinerja yang diharapkan oleh organisasi.perilaku kerja dicantumkan dalam standar kinerja, prosedur kinerja, prosedur kinerja, kode etik dan peraturan organisasi. Standar prosedur kerja mengatur bagaimana polisi dan tentara diharuskan tegas ketika berbicara dan berjalan tegap. Perilaku kerja dapat digolongkan menjadi perilaku general dan perilaku kerja khusus.Perilaku kerja general adalah perilaku kerja yang diperlukan semua jenis pekerjaan, misalnya disiplin kerja, loyal kepada organisasi, dan bekerja keras. Perilaku kerja khusus adalah perilaku yang hanya diperlukan dalam satu jenis pekerjaan tertentu, misalnya berani membunuh musuh merupakan tugas tentara ketika sedang berperang. Akan tetapi perilakunya, ketika membunuh

seorang musuh harus sesuai dengan prosedur pembunuh yang ditentukan oleh prosedur operasi membunuh musuh. Pegawai negeri lain yang tidak bertugas membunuh musuh, tidak perlu mempunyai perilaku kerja khusus dalam membunuh musuh. Perilaku general dan perilaku khusus dijabarkan menjadi indicator perilaku kerja.

3. *Sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan* adalah sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan. sebagai manusia, karyawan mempunyai banyak sifat pribadi yang dibawa sejak lahir dan diperoleh ketika dewasa dari pengalaman kerjanya. Untuk melaksanakan suatu jenis pekerjaan, diperlukan sifat pribadi tertentu. Suatu pekerjaan hanya dapat dikerjakan oleh seseorang karyawan jika mempunyai sifat pribadi tertentu. Misalnya, seorang anggota tentara harus mempunyai sifat pribadi yang pemberani dan tega membunuh musuh ketika berperang. Seorang pramusaji restoran di isyaratkan mempunyai sifat bersih, tidak kotor, dan

wajahnya selalu ceria ketika melayani pelanggan.

Sifat pribadi yang dinilai dalam evaluasi kinerja hanya sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan. Misalnya, para pramugari di perusahaan *Singapore Airlines* diharuskan bertubuh ramping dan berambut pendek. Oleh karena itu kerampingan tubuh dan rambut pendek merupakan indicator kinerja. Seorang supir taksi dan supir bus diisyaratkan mempunyai sifat pribadi yang tenang dan sabra agar dapat terhindar dari kecelakaan lalu lintas.

Pelayanan Publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

- b. Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan

penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.

e. Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, standar, dan pola penyediaan pelayanan bagi penyandang cacat,

lanjut usia, wanita hamil dan balita dan mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

OBJEK PENELITIAN

Letak dan Kondisi geografis

Kecamatan Jatibarang adalah salah satu Kecamatan dalam wilayah Kabupaten Indramayu yang berjarak ± 17 Km dari pusat pemerintahan Kabupaten Indramayu merupakan salah satu penyangga ibu kota Kabupaten yang sangat vital yang memiliki batas batas :

Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk kecamatan Jatibarang sampai dengan bulan Januari 2013 adalah sebanyak 73.540 jiwa terdiri dari :

- Laki-laki: 36.784 Jiwa
- Perempuan: 36.756 Jiwa
- Jumlah Kepala Keluarga: 21.644 KK

Berdasarkan data di atas maka jumlah jiwa di kecamatan jatibarang laki – laki sejumlah 36.784 jiwa dan perempuan 36.756 jiwa dengan jumlah kepala keluarga di kecamatan

Jatibarang kabupaten Indramayu sejumlah 21.644 Kepala Keluarga.

Struktur Organisasi Kecamatan Jatibarang.

Berdasarkan Peraturan Bupati Indramayu Nomor 9 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas dan Wewenang Camat dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan sosial masyarakat di Kecamatan sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretariat Kecamatan, membawahkan:
 - a. Sub Bagian Umum & Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan
3. Seksi Tata Pemerintahan
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat & Desa
5. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum
6. Seksi Pelayanan Masyarakat

Tugas Pokok

1. Camat

Camat mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan pelaksanaan sebagian kewenangan

pemerintah daerah untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah di wilayah kerjanya.

2. Sekertaris Camat

Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu camat dalam melaksanakan perencanaan, pengelolaan keuangan, kepegawaian dan umum, perlengkapan, pembinaan administrasi serta memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh satuan organisasi kecamatan.

3. Seksi Tata Pemerintahan

Kepala seksi tata pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa, pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa, pembinaan dan pengawasan terhadap kuwu, perangkat desa, mengevaluasi penyelenggaraan pemerintah desa serta memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa

4. Seksi pemberdayaan Masyarakat dan desa

Seksi pemberdayaan masyarakat dan desa mempunyai tugas pokok melaksanakan perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) di desa

dan kecamatan, pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang melaksanakan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa serta mengevaluasi kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan.

5. Seksi Trantibum

Kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dan pengendalian penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan dan fasilitasi kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan, lembaga swadaya masyarakat (lsm), lembaga profesi, pembinaan lembaga adat dan suku terasing, pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi serta penanggulangan masalah sosial lain.

6. Seksi Pelayanan Masyarakat

Seksi pelayanan masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa serta melaksanakan koordinasi dengan skpd, instansi vertikal dan

swasta dalam melaksanakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu.

Dalam instansi pemerintah tugas dan fungsi pemerintah pada hakekatnya adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrument pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Demikian juga dengan pemerintahan kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relative belum memuaskan.

Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah

meningkatkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan social dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya, oleh karena itu setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara professional. Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana banyak aparatur pemerintah kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintah dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang di berikan kepada masyarakat relative kurang optimal. Menurut Wirawan (2009 : 54), ada tiga dimensi kinerja yaitu,

1. Hasil kerja
2. Perilaku Kerja
3. Sifat Pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan

masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah khususnya dalam pelayanan Kartu Keluarga maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan di landasi semangat sikap pengabdian masyarakat.

Adapun Standar pelayanan publik menurut Mahmudi (2007:230) adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Aparatur di Kecamatan Jatibarang ada 2 konsep/aspek kajian yaitu kinerja dan pelayanan publik, dari konsep kinerja mempunyai tiga dimensi yaitu Hasil Kerja, Perilaku Kerja, dan Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan dari ketiga dimensi tersebut hanya satu dimensi yang di terapkan yaitu sifat pribadiyang ada hubungannya dengan pekerjaan. Sedangkan dari konsep/aspek kajian pelayanan publik memiliki enam dimensi yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dari keenam dimensi pelayanan tersebut keenamnya belum tercapai seperti waktu penyelesaian sangat lambat dan terlihat menunda nunda pekerjaan dan sarana prasarana yang kurang memadai hal ini terjadi pada peralatan di ruang pelayanan kantor Kecamatan Jatibarang. Sehingga kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kurang Optimal.

Faktor-Faktor yang Mendukung Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di

Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu

Ada dua faktor yang mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, diantaranya yaitu :

a. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri

Faktor Sumber Daya Mannusia yang mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan , di antaranya yaitu:

- Para pegawai yang ada di kecamatan Jatibarang memiliki keterampilan sesuai dengan apa yang di bidangnya dan berkompetensi.
- Keharmonisan hubungan organisasi baik secara vertical maupun horizontal antra atasan dengan bawahan.
- Penerapan model kepemimpinan yang terapkan oleh atasan terhadap bawahannya yang menganggap bawahannya adalah seperti keluarga sendiri bukan sebagai alat atau mesin yang seenaknya di atur.

b. Faktor Sumber Daya Alamnya

Faktor Sumber Daya Alam yang mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, di antaranya yaitu:

- Letak geografis kecamatan dapat dijangkau oleh masyarakat baik dengan menggunakan kendaraan umum maupun menggunakan kendaraan pribadi.
- Sarana yang memadai dalam mewujudkan pelayanan yaitu ruangan khusus untuk pelayanan beserta alat-alatnya seperti komputer.

Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Camat Jatibarang Kabupaten Indramayu

a. Hambatan Teknis

- 1) Letak geografis Kecamatan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pusat pembuatan atau pengesahan Kartu Keluarga sangat jauh sehingga kurang optimal dalam pemberian pelayanan dengan masyarakat.
- 2) Kurangnya koordinasi antara pihak kecamatan dengan Aparatur Desa dalam menjalin komunikasi sehingga terjadi kesalah pahaman yang mengakibatkan buruknya pelayanan serta merusak citra pelayanan pemerintah dalam memeberikan pelayanan.

- 3) Sarana dan Prasarana yang kurang memadai bisa di katakan alat-alatnya sudah banyak yang rusak dan tidak adanya sistem informasi secara On Line antara pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan pihak Kecamatan.

b. Hambatan Administratif

Jangka waktu pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Jatibarang sangat lama yaitu sekitar 14 hari karena pekerjaannya di tumpuk atau di kumpulkan terlebih dahulu sehingga terkesan menghambat pekerjaan pembuatan penyelesaian Kartu Keluarga di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian tentang Analisis Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan jatibarang Kabupaten Indramayu penulis menyimpulkan sebagai berikut :

- a. Kinerja Birokrasi Pemerintahan Di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu sudah sepenuhnya di dasarkan pada dua Konsep/Aspek Kajian yaitu Kinerja dan pelayanan

Publik, Konsep/aspek kajian Kinerja memiliki tiga dimensi yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan dari ketiga dimensi kinerja tersebut ada dua dimensi yang belum di terapkan dengan baik, yaitu hasil kerja dan perilaku kerja. Sedangkan kinerja aparatur di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu penulis mengukur dengan dasar dari jumlah dan penuntasan pekerjaan yang di selesaikan menunjukkan bahwa kinerja aparatur di Kecamatan Jatibarang Kurang Optimal. Sedangkan Konsep/Aspek Kajian Pelayanan Publik memiliki enam dimensi yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dari keenam dimensi pelayanan tersebut penulis menilai bahwa keenamnya belum tercapai seperti waktu penyelesaian sangat lambat dan terlihat menunda nunda pekerjaan dan sarana prasarana yang kurang memadai hal ini terjadi pada peralatan di ruang pelayanan kantor Kecamatan Jatibarang.

Sehingga kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kurang Optimal.

- b. Faktor-faktor yang mendukung kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga ada dua faktor yaitu faktor Sumber Daya Alam dan faktor Sumber Daya Manusia.
- c. Hambatan yang di hadapi dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu letak geografis Kecamatan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil jaraknya cukup jauh harus menempuh jarak sejauh 17-18 KM, sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Jatibarang khususnya di bagian pelayanan kurang memadai dan jaringan internet yang lambat dan loading bahkan jaringan internet nya off sehingga menghambat pekerjaan sebagai penunjang informasi.

Saran

Meningkatkan keberhasilan dalam Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu, penulis menyarankan:

- a. Kepada Pimpinan, Camat Jatibarang dan Petugas Pelayanan agar meningkatkan keefisienan dalam melakukan pelayanan sebaiknya pemerintah Kecamatan memberikan pelayanan tanpa di pungut biaya sama sekali.
- b. Kepada pegawai pelayanan Di kecamatan Jatibarang khususnya dalam pelayanan Kartu Keluarga, sebaiknya pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada dan sesuai standar pelayanan publik yang ada yang sudah ditetapkan sebelumnya sehingga pembuatan Kartu Keluarga terkesan tidak terlalu lama.
- c. Penilaian Pemerintah Kecamatan lebih cenderung ke faktor input saja seperti jumlah pegawai, anggaran, peraturan perundang-undangan dan termasuk pedoman petunjuk teknis pelaksanaan, akan tetapi sebaiknya memperhatikan juga hal-hal outputnya seperti misalnya tingkat efisiensi biaya, kualitas pelayanan, jangkauan dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh sebab itu maka Camat Jatibarang sebaiknya memperhatikan kedua faktor

tersebut yaitu antara lain Faktor Input dan Output nya juga.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. 2007. *Manajmen Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta: PT Refika Aditama.
- _____. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir, H. AS. 2008. *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: : Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tika Pabundu Muhamad. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatann Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Thoha Miftah. 2005. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Wibowo, Dr. S.E., M.Phil. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi & Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.

Yuwono, Sony, dkk. 2002. *Petunjuk
Praktis Penyusunan Organisasi
yang Berfokus pada Strategi*.
Jakarta: Pustaka Utama.