

## KINERJA ORGANISASI CAMAT DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA MASYARAKAT

**Endang Sulistyaningsih, Zulkarnaini**  
Dosen Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi kantor camat dalam mewujudkan pelayanan prima di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif terutama digunakan untuk menggambarkan (deskriptif) dan menjelaskan (explanatory). Pemilihan metode kualitatif karena keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil guna pembuatan rencana pada masa yang akan datang. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kinerja Kantor Camat Siak Hulu dalam pelayanan publik secara umum sudah optimal.*

*Kemampuan menghasilkan kinerja organisasi yang optimal ini tentunya tidak terlepas dari kemampuan organisasi untuk tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan yang disampaikan masyarakat (responsiveness), mampu untuk menjelaskan dalam setiap pelaksanaan kerja yang dibebankan kepada masing-masing unit kerja (responsibility), dan organisasi juga mampu memiliki konsistensi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan (accountability). Faktor yang mempengaruhi kinerja Kantor Camat Siak Hulu adalah faktor kepemimpinan, faktor kerjasama tim, dan faktor sistem. Dari ketiga faktor tersebut yang paling dominan mempengaruhi kinerja instansi adalah faktor kepemimpinan. Hal ini dikarenakan dengan adanya kepemimpinan yang diinginkan oleh aparatur tentunya akan sangat membantu aparatur dalam meningkatkan kinerja yang dihasilkannya.*

**Kata kunci:** kinerja aparatur, pelayanan prima, sistem dan prosedur

### PENDAHULUAN

Permasalahan kinerja aparatur pemerintahan saat ini memang telah menjadi sorotan tajam dari masyarakat luas. Sorotan ini muncul karena aparatur pemerintah dinilai kurang memuaskan dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang tercermin dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan. Hal ini disebabkan sikap perilaku pegawai yang jauh dari unsur profesional dan sarana dan prasarana yang tersedia yang kurang memadai. Ditambah lagi sistem dan prosedur

yang tidak jelas terkadang membuat masyarakat kebingungan bagaimana mendapatkan pelayanan yang baik.

Pemerintah sudah berupaya mengatasi sorotan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah ini dengan membuat berbagai kebijakan. Misalnya adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 07 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Maksud utama kehadiran Permen ini adalah sebagai acuan untuk lebih meningkatkan kinerja instansi-instansi pelayanan publik di lingkungan pemerintahan pada semua unit. Sebab dalam peraturan tersebut mencantumkan instrumen-instrumen penilaian kinerja, yaitu visi dan/atau misi serta motto pelayanan, sistem dan prosedur, sumber daya manusia (SDM) pelayanan, dan sarana prasana yang diperlukan

Kehadiran Permen PAN RB ini sepertinya belum menjadi dasar penting bagi instansi pemerintah di lapangan. Buktinya sampai saat ini kegiatan pelayanan publik masih menjadi ‘catatan buruk’ di mata masyarakat. Pelayanan aparatur pemerintah tetap belum memuaskan! Kondisi ini juga berlaku di hampir seluruh kecamatan di Provinsi Riau, tidak terkecuali di Kantor Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Saban waktu ditemukan ada saja komentar miring dari masyarakat yang sedang berurusan kesana.

Berdasarkan data yang ditemukan di lapangan, kantor kecamatan ini termasuk instansi pemerintah yang memiliki tingkat kinerja rendah. Sampai saat ini persoalan pelayanan publik di sana masih ditemui sistem pelayanan publik dengan prosedur berbelit-belit, kurang transparan, lamban, dan memakan waktu lama. Kondisi ini diperparah dengan adanya pungutan biaya administrasi yang kurang wajar dan tidak resmi yang dialami masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukannya. Padahal tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada saat yang sama ditemukan tidak adanya ketepatan dan pemerataan waktu dalam hal pelayanan. Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian sebuah dokumen oleh masyarakat sangat bervariasi. Tidak ada waktu yang standard lamanya sebuah dokumen bisa diselesaikan. Hal ini terlihat ketika masyarakat yang membuat atau memperpanjang KTP, KK, surat pindah, dan lain sebagainya. Dokumen yang telah selesai diproses terlihat sistem penyimpanannya semrawut, sehingga perlu waktu lama untuk mencarinya lagi jika suatu waktu diperlukan.

Masalah lain adalah soal biaya pengurusan dokumen. Akibat ketiadaan daftar biaya resmi untuk jenis pengurusan dokumen yang dipajang, maka biaya pengurusan dokumen pun tidak ada kepastian. Biaya dokumen yang dibayar masyarakat sangat tergantung kepada tingkat kesulitan prosedur dan atau kepentingan dokumen bagi

masyarakat. Atas hal demikianlah, maka sering terjadi oknum pegawai yang menetapkan biaya pengurusan dokumen bervariasi dan melebihi ketentuan yang berlaku.

Sering juga ditemukan petugas kurang sungguh-sungguh dalam bekerja dan malah suka menunda pekerjaan, sehingga ada tugas atau pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu dan itu menghambat pekerjaan yang lain. Bahkan sering terjadi, masyarakat sudah menunggu cukup lama di kursi antrian, namun masih ada petugas yang terlambat masuk kantor pada jam kerja. Kesopanan serta keramahan petugas pelayanan, petugas pelayanan sikap dan perilakunya masih kurang sopan dan ramah.

Lingkungan fisik kantor kecamatan nampaknya juga kurang nyaman bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Pada bagian dalam kantor, terutama di ruang kerja pegawai, ditemukan sampah kertas yang terlihat lantai dan meja. Ditambah suasana udara dalam ruangan yang pengap karena tidak ada alat pendingin ruangan. Memang harus diakui sarana dan prasarana yang ada sangat kurang memadai, peralatan dan inventaris kantor seperti jumlah komputer yang ada hanya dua unit, tentu sangat membatasi pekerjaan pegawai dalam melayani masyarakat.

Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau prestasi penye-lenggaraan suatu kegiatan. Kinerja dapat menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu, kinerja juga menyangkut efektivitas, yaitu sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, karena itulah setiap organisasi penting untuk selalu melakukan penilaian terhadap kinerjanya.

Nurimanyah Hasibuan dalam Nita (2008) mengatakan pada dasarnya kinerja adalah hasil prestasi yang diperoleh baik karyawan, organisasi dan lain sebagainya. Pengertian ini juga sejalan dengan pada yang dikemukakan Sedarmayanti dalam Nita (2008) bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang/sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Beliau juga menjelaskan bahwa kinerja sebagai hasil kerja seseorang dan merupakan suatu proses manajemen dalam suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan secara kongkrit dan dapat diukur.

Untuk mengukur kinerja organisasi, Lenvine et.al dalam Nasucha (2004) mengusulkan tiga konsep. Pertama, *responsiveness*, yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kedua, *responsibility*, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi, baik secara implisit atau eksplisit.

Ketiga, *accountability*, yaitu menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat konsisten terhadap kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik, seperti pencapaian tujuan, target akan tercapai, tetapi kinerja sebaiknya harus dimulai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan ini dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

Pelaksanaan kinerja akan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik bersumber dari pekerja sendiri maupun yang bersumber dari organisasi. Dari pekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan kompetensinya. Sementara itu, dari segi organisasi dipengaruhi oleh seberapa baik pimpinan memberdayakan pekerjanya, bagaimana mereka memberikan pada pekerja dan bagaimana mereka memberikan dan membantu meningkatkan kemampuan kinerja pekerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi kantor camat dalam mewujudkan pelayanan prima di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

### **METODE**

Pelaksanaan penelitian ini untuk pengumpulan data primer maupun data sekunder menggunakan metode kualitatif terutama digunakan untuk meng-gambarkan (*deskriptif*) dan menjelaskan (*explanatory atau confirmatory*). Adapun yang menjadi alasan pemilihan metode kualitatif adalah keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil guna pembuatan rencana pada masa yang akan datang. Pemilihan disain kualitatif merupakan prosedur penelitian yang meng-hasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada data dalam wujud angka-angka. Pendekatan yang kualitatif berakar dari data, dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan proposisi atau perangkat proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun secara proporsional.

Untuk melihat kinerja Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar tersebut tentunya diperlukan data, baik yang sifatnya data sekunder seperti laporan kerja, dokumen dan semacamnya maupun data primer terutama dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan. Adapun tehnik yang digunakan dalam memperoleh

informan penelitian ini adalah tehnik *snowball sampling* yaitu sebuah tehnik penentuan sumber informasi seperti bola salju yang mengelinding untuk menemukan sumber informasi yang paling tepat dalam memberikan tanggapan. Setelah data terkumpul dari setiap informan penelitian, kemudian akan digunakan metode triangulasi dengan *cek and cross cek* terhadap hasil tanggapan yang diberikan informan penelitian.

Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta (*fact finding*). Hasil penelitian ditekankan pada pemberian gambaran secara objektif tentang keadaan yang sebenarnya dari objek yang diselidiki. Selanjutnya metode deskriptif yang menggunakan analisa kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah. Pendekatan ini sifatnya menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja secara umum dapat diartikan sebagai suatu hal yang penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, karena itulah setiap organisasi penting untuk selalu melakukan penilaian terhadap kinerjanya. Kinerja dapat juga dipahami sebagai tingkat keberhasilan atau merupakan *the degree of accomplishment* atau dengan kata lain kinerja merupakan suatu tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kinerja sangat berkaitan dengan efektivitas, yaitu sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengamati kinerja Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar dengan fokus kepada kinerja organisasi berdasarkan teori Nasucha (2004) yang menjelaskan bahwa untuk menilai kinerja organisasi dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Sedangkan dalam menjawab tujuan penelitian kedua, yaitu untuk menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi ditinjau dari teorinya Mahmudi (2005) yang mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah faktor kepemimpinan, sistem, dan kontekstual.

#### **Kinerja Organisasi Kantor Camat dalam Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat**

Ditinjau dari tugas pokok dan fungsinya, keberadaan sebuah kantor camat tentunya sangat membutuhkan tenaga aparatur yang unggul dan berkualitas. Karena dengan kompetensi yang baik, akan sangat membantu aparatur dalam melaksanakan tugas yang sudah dibebankan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Pada konteks penelitian ini, kompetensi yang dimiliki aparatur Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar akan sangat membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya, termasuk dalam memberikan pelayanan yang lebih (prima) kepada masyarakat. Selain itu juga dengan kemampuan yang baik tersebut, akan sangat membantu aparatur Kantor Camat Siak Hulu dalam melaksanakan tugas yang sudah dibebankan sehingga menghasilkan kinerja yang prima.

### ***Responsiveness***

Indikator *responsiveness* yang dimaksud di sini adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang berkembang. Diharapkan dengan adanya kemampuan ini organisasi dapat menyesuaikan diri terhadap keinginan-keinginan masyarakat yang merupakan subjek dalam pelaksanaan kerjanya. Karena dengan adanya kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, diharapkan tidak lagi tercipta hambatan-hambatan dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Pengenalan kebutuhan masyarakat difokuskan kepada hampir semua urusan pelayanan dasar yang merupakan tugas dari Kantor Camat Siak Hulu, sehingga upaya yang dilakukan lembaga ini dalam mengenali kebutuhan pelayanan diharapkan dapat membantu lembaga dalam mewujudkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Terkait dengan *responsiveness* ini pembahasan difokuskan pada mendengarkan keluhan, memberikan informasi dan memiliki kemampuan dalam menyelesaikan keluhan yang merupakan unsur dalam menilai kinerja organisasi.

Dari hasil wawancara dengan narasumber menyebutkan bahwa pada dasarnya sumberdaya yang ada Kantor Camat Siak Hulu mau dan antusias mendengarkan keluhan dari masyarakat dalam pemberian pelayanan. Secara tidak langsung hal ini menjelaskan bahwa kemampuan organisasi camat dalam mendengarkan keluhan publik atau masyarakat dalam melakukan urusan pelayanan sudah berjalan dengan baik. Kemampuan organisasi ini dalam aspek ini didukung oleh tersedianya fasilitas yang bisa menampung setiap keluhan atau saran yang ingin disampaikan oleh publik kepada organisasi. Fasilitas tersebut adalah kotak saran dan unit informasi yang disediakan di dalam kantor. Kotak saran yang disediakan bertujuan untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan yang ingin disampaikan oleh publik tidak secara langsung, tapi disampaikan berbentuk tulisan kepada pihak organisasi dalam upaya membenahi tugas pelayanan yang telah diberikan.

Indikator *responsiveness* ini di Kantor Camat Siak Hulu penulis juga melihatnya dari pemberian informasi. Sejumlah informan mengatakan bahwa pemberian informasi tentang pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan

baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya pemasangan maklumat pelayanan publik untuk masing-masing pengurusan yang dibutuhkan masyarakat. Maklumat pelayanan publik yang ditempel atau dipajang menjadi pondasi awal bagi organisasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat akan pelayanan yang disediakan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Pemberiaan informasi kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya informasi yang jelas tentang pelayanan akan memberikan kemudahan dalam proses pelaksanaan pelayanan.

Selain mendengarkan keluhan dan pemberian informasi, faktor *responsiveness* di Kantor Camat Siak Hulu juga ditinjau dari kemampuan aparatur yang tersedia dalam menyelesaikan keluhan. Khusus untuk aspek menyelesaikan keluhan ini berdasarkan keterangan dari informan yang diwawancarai menyebutkan bahwa kemampuan organisasi Kantor Camat Siak Hulu masih belum optimal. Kenyataan tersebut terbukti dari keluhan-keluhan yang telah disampaikan masyarakat kepada institusi ini masih belum mendapat penanganan dan penyelesaian yang baik. Akibatnya proses pembenahan dan evaluasi pelayanan yang telah dilaksanakan masih juga berjalan lambat atau bahkan tidak ada pembenahan yang dilakukan.

### ***Responsibility***

*Responsibility* dapat dimaknai sebagai pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi. Tujuannya tidak lain adalah terciptanya transparansi atau keterbukaan dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan organisasi. Adanya transparansi dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan akan menghilangkan kecurigaan dari anggota organisasi itu sendiri akan kegiatan yang dikerjakan. Hal itu merupakan bentuk pertanggungjawaban organisasi akan tugas dan fungsi yang dilaksanakan dalam upaya mewujudkan tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan.

*Responsibility* ini setidaknya akan melihat tentang hal-hal dalam melakukan perencanaan, memiliki skala prioritas, dan melakukan pembagian kerja. Ketiga hal tersebut merupakan unsur untuk melihat lebih jelas tentang *responsibility* dalam menilai kinerja organisasi yang dalam hal ini adalah Kantor Camat Siak Hulu. Dari unsur melakukan perencanaan dalam melaksanakan *responsibility* umumnya informan yang diwawancarai menyatakan sudah baik. Hal ini menjelaskan bahwa pihak Kantor Camat Siak Hulu sudah mampu melakukan penyusunan perencanaan yang baik dalam upaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kemampuan organisasi dalam menyusun perencanaan yang baik dalam melaksanakan kinerja tidak terlepas dari adanya koordinasi yang dilakukan pimpinan untuk menampung setiap aspirasi yang ingin disampaikan dalam penyusunan perencanaan kerja. Aspirasi yang

disampaikan merupakan kebutuhan setiap unit kerja untuk melaksanakan program kerja yang telah dibebankan, sebab dari aspirasi yang diakomodir akan ditelaah menjadi tugas dan tanggung jawab yang akan dibebankan kepada setiap unit kerja dalam melaksanakan tugasnya.

Selanjutnya ditelaah pula tentang skala prioritas dalam melaksanakan *responsibility* di Kantor Camat Siak Hulu. Pada umumnya informan yang berhasil ditemui menjelaskan bahwa organisasi dapat menentukan skala prioritas dalam melaksanakan kinerjanya sehari-hari dengan baik. Kemampuan menyusun skala prioritas dalam melaksanakan kinerja organisasi tidak terlepas dari aktivitas setiap unit kerja yang bisa mengusulkan langkah-langkah kerja yang akan dilakukannya. Karena skala prioritas yang ditetapkan berasal dari setiap usulan yang disampaikan oleh unit kerja dalam menyusun program kerjanya. Sebab penyusunan skala prioritas dalam kerja sangatlah penting, karena organisasi akan menentukan program-program kerja unggulannya dan mana yang akan didahulukan untuk dicapai.

Terakhir terkait dengan *responsibility* ini ditelaah pula tentang pembagian tugas di Kantor Camat Siak Hulu. Hasil wawancara dengan informan menyebutkan bahwa Kantor Camat Siak Hulu telah mampu melakukan pembagian tugas kepada setiap unit kerja yang ada di dalam kantor. Kemampuan ini tentunya akan mempermudah setiap unit kerja yang ada dalam melaksanakan pekerjaannya. Karena organisasi sudah melakukan pembagian kerja yang jelas, sehingga ada pedoman dan petunjuk yang jelas bagi setiap unit kerja dalam melaksanakan tugasnya. Implementasi pembagian kerja yang baik sangatlah penting, sebab dapat menimbulkan motivasi bagi setiap unit kerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan.

### ***Accountability***

Makna *accountability* disini merujuk pada penunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat konsisten terhadap kehendak masyarakat banyak. Perlu diketahui kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi tersebut, seperti pencapaian tujuan dan target akan tercapai, tetapi kinerja sebaiknya harus dimulai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan ini dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Tingkat konsistensi dalam pelaksanaan kegiatan sangat dituntut untuk bisa menghasilkan kinerja organisasi yang baik. Oleh karenanya konsistensi pelaksanaan kegiatan tidak hanya dipandang dari faktor internal saja, tetapi juga dipandang melalui faktor eksternalnya.



Faktor *accountability* ini penelahaan difokuskan pada tiga hal, yaitu mengenai transparansi anggaran, memberikan laporan pelaksanaan kegiatan, dan melakukan pengawasan. Ketiga hal tersebut merupakan unsur untuk melihat faktor *accountability* dalam menilai kinerja Kantor Camat Siak Hulu yang menjadi objek penelitian ini. Dimulai dengan hal transparan anggaran dalam melaksanakan *accountability* di Kantor Camat Siak Hulu mendapat tanggapan yang kurang baik dari informan. Informasi ini menjelaskan bahwa Kantor Camat Siak Hulu belum mampu transparan terhadap anggaran dalam pengurusan biaya pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ketidakmampuan untuk transparan ini membuat masyarakat bingung dalam mengurus pelayanan yang dilakukan. Karena transparan terhadap biaya pelayanan yang disediakan membuat masyarakat memiliki kepercayaan kepada apa yang dikerjakan. Akibatnya organisasi akan sulit membangun *public awarness* kepada masyarakat yang melakukan urusan pelayanan dilembaganya.

Hal berikutnya yang hendak dijelaskan adalah tentang memberikan laporan pelaksanaan kegiatan dalam faktor *accountability* di Kantor Camat Siak Hulu. Ketika ditanyakan tentang hal tersebut, umumnya informan mengatakan banyak yang tidak tahu. Mereka sepertinya tidak berkomentar tentang pemberian laporan kerja yang dilakukan aparatur dalam setiap pelaksanaan pekerjaannya. Tidak berkomentarnya informan disebabkan memang ketidaktahuan mereka akan pemberian laporan kerja yang harus diserahkan kepada pimpinan. Mereka beralsan masalah itu merupakan urusan internal organisasi dalam pelaksanaan tugas yang dikerjakan. Walaupun diakuinya memang sebaiknya setiap pekerjaan yang dilakukan harus memiliki laporan pelaksanaan kegiatan, agar terlihat bukti pertanggungjawaban terhadap tugas yang dibebankan. Selain itu juga laporan pelaksanaan kegiatan bisa dijadikan sebagai alat evaluasi bagi organisasi dan pimpinan terhadap hasil kerja yang dimiliki oleh unit kerja.

Selanjutnya hal yang perlu diketahui dalam faktor *accountability* adalah tentang pelaksanaan pengawasan. Soal ini pada umumnya informan mengatakan bahwa pelaksanaan pengawasan di Kantor Camat Siak Hulu sudah baik. Menurut mereka pengawasan penting dilakukan karena sebagai alat untuk melakukan koreksi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik dalam organisasi. Pengawasan yang dilakukan dalam pelayanan memang mengedepankan upaya perbaikan dan pembenahan dalam pelaksanaan pelayanan, sehingga apabila ditemukan kesalahan atau kelemahan akan dilakukan perbaikan dalam proses pelaksanaan pelayanan.

Perbaikan yang dilakukan pada Kantor Camat Siak Hulu bertujuan untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini karena dalam pengawasan perlu memperhatikan standart pengawasan yang telah ditetapkan,

melakukan penilaian terhadap apa yang diawasi, dan melakukan evaluasi terhadap apa yang diawasi. Ketiga komponen tersebut harus dilaksanakan apabila menginginkan terwujudnya pengawasan yang baik terhadap pelaksanaan pelayanan masyarakat. Fakta di lapangan menunjukkan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik memang telah dilakukan dengan baik oleh Kantor Camat Siak Hulu. Realita terlihat dengan adanya beberapa perbaikan dan pembenahan dalam proses pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Kantor Camat dalam Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat**

Penilaian kinerja bertujuan meningkatkan motivasi pada aparatur untuk berkinerja lebih prima lagi. Titik singgungnya adalah kinerja yang tinggi akan memperoleh kompensasi yang tinggi pula. Karena itu setiap aparatur dalam organisasi harus memiliki komitmen yang tinggi mengenai pencapaian misi, visi, dan tujuan organisasi. Mahmudi (2005) menyebutkan bahwa bahwa paling tidak ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu faktor kepemimpinan, faktor kerjasama tim, dan faktor sistem.

Faktor kepemimpinan sangat besar mempengaruhi kinerja organisasi di Kantor Camat Siak Hulu. Disebutkan bawah faktor kepemimpinan dalam memberikan pelayanan pada umumnya sudah berjalan optimal. Dari sini dapat diartikan bahwa faktor kepemimpinan memberikan pengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh aparatur dalam organisasi. Sebab dengan adanya kepemimpinan yang berkesinambungan dan diinginkan oleh aparatur, tentunya akan tercipta komunikasi dan interaksi yang timbal balik antara pimpinan dengan bawahan. Dimana kepemimpinan yang dijalankan harus sesuai dan didukung oleh bawahannya, sehingga program kerja dan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan dapat dilaksanakan dengan baik dan benar oleh bawahan.

Faktor kedua yang dilihat adalah faktor kerjasama tim yang dalam penelitian ini turut mempengaruhi kinerja aparatur di Kantor Camat Siak Hulu. Faktor ini memberikan pengaruh bagi keberhasilan aparatur memperoleh kinerja yang memuaskan dalam organisasi. Kondisi ini menjelaskan bahwa faktor kerjasama tim yang ditinjau dari kerjasama, kepercayaan dan komitmen tim kerja sangat memberikan pengaruh bagi keberhasilan aparatur dalam memperoleh kinerja yang baik dalam organisasi. Sebab dengan adanya faktor ini akan terbuka dan terjalin kerjasama yang efektif diantara aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Dampak positifnya pekerjaan yang dibebankan kepada setiap aparatur dapat dilakukan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya. Karena setiap aparatur memiliki kepercayaan

dan komitmen dalam melaksanakan kerjasama, sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan lebih baik dan efektif.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja organisasi di Kantor Camat Siak Hulu dalam memberikan pelayanan adalah faktor sistem kerja. Faktor sistem kerja ini sedikit banyaknya memberikan pengaruh terhadap kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada publik. Karena dengan memperhatikan faktor sistem kerja berarti setiap personal akan berusaha memahami tugas dan beban kerja yang diberikan. Kondisi ini tentunya menjelaskan bahwa faktor sistem yang ditinjau dari ketersediaan fasilitas, pelaksanaan tugas sesuai sistem, dan budaya kerja, juga akan sangat mempengaruhi kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Sebab dengan adanya ketersediaan fasilitas kerja yang mencukupi dan didukung oleh kemampuan aparatur dalam menggunakan fasilitas tersebut, tentunya akan sangat membantu aparatur dalam memperoleh kinerja yang baik dalam organisasi.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan perolehan hasil penelitian lapangan didapat data bahwa kinerja Kantor Camat Siak Hulu dalam pelayanan public secara umum sudah optimal. Hal ini menjelaskan bahwa institusi ini mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, terutama dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Kemampuan menghasilkan kinerja organisasi yang optimal ini tentunya tidak terlepas dari kemampuan organisasi untuk tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan yang disampaikan masyarakat (*responsiveness*), mampu untuk menjelaskan dalam setiap pelaksanaan kerja yang dibebankan kepada masing-masing unit kerja (*responsibility*), dan organisasi juga mampu memiliki konsistensi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan (*accountability*). Dari hasil penelitian ini juga ditemukan faktor yang mempengaruhi kinerja Kantor Camat Siak Hulu adalah faktor kepemimpinan, faktor kerjasama tim, dan faktor sistem. Dari ketiga faktor tersebut yang paling dominan mempengaruhi kinerja instansi yang diteliti adalah faktor kepemimpinan. Hal ini dikarenakan dengan adanya kepemimpinan yang diinginkan oleh aparatur tentunya akan sangat membantu aparatur dalam meningkatkan kinerja yang dihasilkannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Atep Adya., 2004., *Dasar-dasar Pelayanan Prima.*, Gramedia., Jakarta.
- Dwiyanto, Agus., 2002., *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.*, PSKK UGM., Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2001, *Organisasi dan Manajemen, Dasar Peningkatan Produktivitas*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Iswanto, Yun. 2005. *Materi Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Terbuka, Jakarta
- Mahmudi., 2005., *Manajemen Kinerja Sektor Publik.*, STIE YKPN., Yogyakarta.
- Mangkunegara, Prabu., 2006., *Evaluasi Kinerja SDM.*, Rafika Aditama., Bandung.
- Maleong, J. Lexy, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasucha, Chaizi., 2004., *Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik.*, Gramedia Widiasarana Indonesia., Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani., 2007., *Teori Administrasi Publik.*, Alfabeta., Bandung.
- Ratminto dan Winasih., 2006., *Manajemen Pelayanan.*, Pustaka Pelajar., Yogyakarta.
- Ruky Ahmad., 2001., *Sistem Manajemen Kinerja.*, Gramedia Pustaka Karya., Jakarta.
- Sampara Lukman dan Sutupo., 2003., *Pelayanan Prima.*, LAN., Jakarta.
- Wibowo., 2007., *Manajemen Kinerja.*, Raja Grafindo Persada., Jakarta.