

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap instansi ataupun organisasi dalam menjalankan aktivitasnya, melakukan usaha-usaha tertentu agar dapat mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan. Bahkan dalam upaya untuk mencapai tujuan tersebut banyak cara yang dilakukan, diantaranya dengan cara merumuskannya dalam sebuah program kerja, ataupun hanya sekedar membuat langkah-langkah strategis untuk dapat mencapai tujuan tersebut.

Berkaitan dengan hal ini, maka penyusunan program kerja menjadi salah satu hal yang sangat sering untuk dilakukan, apalagi bagi instansi pemerintahan seperti kecamatan. Penyusunan program kerja juga menjadi salah satu cara bagi kecamatan dalam upaya untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

Soepardi dalam Eryanto (2003 : 29) mengemukakan bahwa sebuah Program kerja yang disusun oleh suatu organisasi mengacu pada visi misi yang ada dan terjabarkan dalam bentuk program. Jabaran program ini biasanya terspesifikasi dalam sebuah langkah-langkah strategis untuk menjawab setiap masalah-masalah yang ada, sekaligus juga untuk mencapai target-target yang menjadi tujuan bersama.

Bagi sebuah instansi seperti kecamatan, pola pelaksanaan program kerjanya meliputi pembangunan wilayah kecamatan, pelayanan kepada

masyarakat dan pengefektifan pelaksanaan aparatur kecamatan, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Kecamatan Poto Tano yang merupakan salah satu instansi kewilayahan dalam lingkup Kabupaten Sumbawa Barat, juga memainkan perannya sebagai satu perangkat dalam pemerintahan Daerah. Sebagai satu kesatuan, setiap program ataupun agenda pemerintah Daerah akan di maksimalkan pula oleh pemerintah kecamatan yang merupakan perpanjangan tangan pemerintah Daerah di wilayah kecamatan.

Secara umum, Kecamatan Poto Tano berada dalam wilayah Kabupaten Sumbawa Barat dan terdiri dari atas 8 Desa yakni; Desa Poto Tano, Desa Kokarlian, Desa Senayan, Desa Tuananga, Desa Tebo, Desa Mantar, Desa Kiantar, dan Desa Kuang Buser. Kantor Kecamatan Poto Tano terletak pada Desa Senayan, dan memiliki 21 orang staff selaku aparatur kecamatan yang membantu kerja seorang camat. Aparatur kecamatan tersebut terdiri dari Sekertaris Kecamatan yang membawahi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Sub Bagian Perencanaan, dan Pelaporan Keuangan. Selain itu, aparatur Kecamatan Poto Tano juga terdiri atas empat seksi yakni, Seksi Kesra (Kesejahteraan Rakyat, Seksi Kepegawaian, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Pelayanan Umum, Dan Seksi Keuangan. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Ketertiban Umum yang kesemuanya membantu memudahkan pekerjaan camat dalam hal program kerja ataupun aktivitas lainnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari setiap seksi ataupun sub bagian yang ada dalam Kecamatan Poto Tano dalam rangka untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam rangka untuk dapat merealisasikan tujuannya, maka Kecamatan Poto Tano juga menerapkan pelaksanaan program kerja yang akan dimaksimalkan selama berjalannya pemerintahan di kecamatan tersebut. Dan pada dasarnya yang menjadi program kerja di Kecamatan Poto Tano adalah program turunan dari pemerintahan kecamatan yang sebelum-sebelumnya. Program kerja yang kemudian akan dimaksimalkan oleh seluruh aparatur Kecamatan Poto Tano muaranya adalah upaya seluruh aparatur kecamatan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, meskipun diantaranya secara teknis tidak bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Pada dasarnya upaya Kecamatan Poto Tano dalam menjalankan program kerjanya adalah bertujuan untuk menguatkan internal, yang dalam hal ini adalah aparatur kecamatan dan juga memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Adapun program kerja Kecamatan Poto Tano meliputi program pelayanan administrasi perkantoran, program peningkatan disiplin aparatur, program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan, program peningkatan peran serta masyarakat, program perencanaan prasarana wilayah dan sumberdaya alam, dan program perencanaan pembangunan ekonomi dan sosial budaya.

Berkaitan dengan upaya Kecamatan Poto Tano dalam melaksanakan program kerjanya dalam rangka untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Tano, maka menjadi menarik untuk melihat

bagaimana upaya yang dilakukan aparat Kecamatan Poto Tano untuk dapat merealisasikan hal tersebut.

Dari pengamatan awal penulis, melaksanakan program kerja yang ada di kecamatan Poto Tano belum berjalan sebagaimana mestinya.. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai kantor camat yang belum menekuni kegiatannya sehari-harinya, masyarakat mengeluhkan pelayanan yang kurang tanggap dalam melakukan pekerjaan-pekerjaannya, sehingga terkesan aparaturnya kecamatan bekerja hanya ketika mendapat instruksi langsung dari camat selaku pimpinan. Kenyataan ini menunjukkan program kerja yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat masih seringkali bergantung kepada camat, Karena memang kurangnya inisiatif yang ada dalam diri aparaturnya Kecamatan Poto Tano dalam melaksanakan agenda-agenda harian ataupun yang berkaitan langsung dengan program kerja di Kecamatan Poto Tano.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kenyataan dan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat topik dan melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Program Kerja Kecamatan Sebagai Upaya Pelayanan Kepada Masyarakat PotoTano Kabupaten Sumbawa Barat.” maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan program kerja di kantor Kecamatan Poto Tano?
2. Apa faktor penghambat pelaksanaan program kerja di kantor

Kecamatan Poto Tano?

3. Bagaimana upaya mengatasi faktor penghamabat dan upaya pelaksanaan program kerja di kecamatan Poto Tano?

C. Tujuan penelitian dan

Tujuan Penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui kemampuan aparatur pemerintah Kecamatan Poto Tano dalam melaksanakan program kerja terhadap pelayanan kepada masyarakat.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan program kerja dan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Poto Tano.
- c. Untuk mengetahui upaya mengatasi pelaksanaan program kerja pemerintah Kecamatan Poto Tano dalam melaksanakan program kerja terhadap pelayanan kepada masyarakat.

D. Manfaat penelitian

- a. Sebagai informasi dan bahan masukan bagi pemerintah dan masyarakat di Kecamatan Poto Tano mengenai pelaksanaan program kerja kecamatan terhadap pelayanan kepada masyarakat.
- b. Dapat menjadi bahan bacaan dan sumber referensi bagi masyarakat umum dan pihak-pihak terkait yang ingin melakukan penelitian dengan judul ataupun obyek penelitian yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Program Kerja

Menurut Hans Hochholzer dalam E Hetzer (1983 : 11), Program merupakan kumpulan kegiatan nyata, sistematis, dan terpadu yang dilaksanakan oleh suatu atau beberapa instansi pemerintah dalam rangka kerjasama dengan swasta dan masyarakat guna mencapai tujuan dan sarana yang ditetapkan. Suatu program disusun berdasarkan atas tujuan ataupun target yang ingin dicapai. Susunan perencanaan program-program tersebut disebut sebagai program kerja.

Menurut Menurut Prof. Drs. HAW. Widjaja dalam bukunya “otonomi kecamatan merupakan otonomi yang asli, bulat, dan utuh” menyatakan bahwa: kecamatan adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa..

Menurut Robins, Stephen P. Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi, atau kelompok tertentu.

Menurut Johara T. Jaya dalam bukunya yang berjudul “Tata guna tanah dalam perencanaan pedesaan, perkotaan, dan wilayah” sebagaimana dikutip, “Program kerja adalah suatu proses yang diorganisasi dan dilaksanakan

secara sistematis dengan menggunakan pengetahuan yang ada sesuai keputusan yang telah ditetapkan bersama.

Sedangkan menurut Husein Umar, “Program Kerja merupakan kegiatan atau proses membuat rencana yang kelak dipakai perusahaan dalam rangka melaksanakan pencapaian tujuannya.

Aparat desa menurut Dra. Sumber Saparin dalam bukunya “Tata Aparat dan Administrasi Aparat Kecamatan”, menyatakan bahwa:

“Aparat Kecamatan ialah merupakan simbol formal dari pada kesatuan masyarakat Kecamatan. Aparat Kecamatan diselenggarakan di bawah pimpinan seorang Camat beserta para pembantunya (perangkat Kecamatan), mewakili masyarakat desa-desa guna hubungan ke luar maupun ke dalam masyarakat yang bersangkutan”.

Menurut Santosa dalam Soesanto (1995 : 17) program kerja adalah suatu sistem rencana kegiatan dari suatu organisasi yang terarah, terpadu, dan tersistematis yang dibuat untuk rentang waktu yang telah ditentukan oleh suatu organisasi. program kerja ini menurut Joko Santosa akan menjadi pegangan bagi organisasi dalam menjalankan rutinitas organisasi. Program kerja juga digunakan sebagai sarana untuk mewujudkan cita-cita organisasi. Selain itu, salah satu pengertian program kerja adalah program-program yang nyata yang mungkin untuk diimplementasikan untuk mencapai misi perusahaan atau organisasi (*Journal; Shvoong*)

Sejalan dengan pandangan di atas, E Hetzer (1983 :25) berpendapat bahwa program kerja adalah aktivitas yang menggambarkan di muka bagian

mengenai pekerjaan yang akan dilaksanakan berikut petunjuk-petunjuk mengenai cara pelaksanaannya. Aktivitas menggambarkan di muka ini biasanya menyangkut juga jangka waktu penyelesaian, penggunaan material dan peralatan yang diperlukan, pembagian wewenang, dan tanggung jawab serta kejelasan lainnya yang dianggap perlu. Menurut E Hetzer (1983 : 25), setelah ditetapkan target dan tujuan dari program, maka tindakan yang harus diambil dalam program kerja dapat di rinci sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana

Kondisi dan kemampuan semua sarana dan prasarana yang ada, tujuannya untuk mengetahui apakah sarana dan prasarana tersebut masih layak operasi atau tidak, bila masih layak operasi, maka apa saja perbaikan dan penyempurnaan harus dilakukan, untuk menjalankan program 1 tahun kedepan.

2. Metode

Semua metode yang digunakan dan proses yang dijalankan untuk menjalankan program kegiatannya.

3. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Untuk mengetahui kemampuan Sumber Daya Manusia terhadap metode dan proses kerja oleh pimpinan organisasi untuk memenuhi sampai dimana kemampuan anggota dalam melaksanakan pekerjaannya.

4. Semangat Kerja

Seorang pimpinan harus mengetahui kondisi pengurus dan sifat bawahan mereka, sehingga seorang pimpinan mampu memberi semangat kerja pada

pengurus tentang kebijakan dan sistem imbalan yang mencakup nilai intensif dan penilaian prestasi kerja.

Dalam sebuah organisasi pemerintahan seperti kecamatan, program kerja yang dimiliki secara umum merupakan bagian dari perangkat program pemerintah daerah. Program kerja kecamatan pada umumnya meliputi aspek perencanaan, aspek pembangunan baik secara fisik maupun non fisik, serta evaluasi dan pelayanan.

Aspek perencanaan yang dimaksudkan disini adalah perencanaan dalam hal perencanaan prasarana wilayah dan sumber daya alam, perencanaan pembangunan wilayah, perencanaan tata ruang, dan sebagainya. sementara aspek pembangunan fisik dan non fisik yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pembangunan fisik yang kegiatan pembangunannya diarahkan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan publik, sedangkan pembangunan nonfisik mencakup sisi pelayanan dan pemberdayaan yang menjadi inti pembangunan kualitas sumberdaya manusia. Sedangkan aspek evaluasi dan pelayanan mencakup sistem evaluasi capaian pembangunan, evaluasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, dan evaluasi kondisi internal kecamatan, selain itu aspek pelayanan dalam program kecamatan meliputi pelayanan dalam hal urusan administrasi kependudukan, catatan sipil, dan urusan keagrariaan masyarakat.

Dari hal tersebut diatas, dapat diklasifikasikan program kerja kecamatan meliputi hal-hal berikut :

1. Program pelayanan administrasi perkantoran

Program pelayanan administrasi perkantoran yang dimaksudkan

disini adalah terkait dengan pelayanan kepada aparaturnya kecamatan dalam hal untuk memaksimalkan kinerja dari aparaturnya kecamatan. Adapun item program pelayanan administrasi perkantoran ini adalah :

- a. Penyediaan jasa surat menyurat
 - b. Penyediaan jasa komunikasi, sumberdaya air, dan listrik
 - c. Penyediaan jasa administrasi keuangan
 - d. Penyediaan jasa kebersihan kantor
 - e. Penyediaan jasa alat tulis kantor
 - f. Penyediaan alat tulis kantor
 - g. Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan
 - h. Penyediaan jasa makanan dan minuman
 - i. Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah
2. Program peningkatan disiplin aparaturnya

Program peningkatan disiplin aparaturnya yang dimaksudkan disini adalah program yang tujuannya untuk meningkatkan rasa disiplin aparaturnya kecamatan demi memaksimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Adapun item program peningkatan disiplin aparaturnya ini adalah :

- a. Pengaktifan apel pagi
 - b. Pengaktifan sistem reward and punishment
 - c. Pengaktifan sidak kelurahan
 - d. Pengadaan pakaian dinas dan perlengkapannya
3. Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja keuangan

Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah

program yang bertujuan untuk melaporkan ikhtisar capaian kinerja SKPD dan laporan keuangan di akhir semester ataupun di akhir tahunnya.

Adapun item dari program ini adalah :

- a. Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar capaian realisasi kinerja SKPD
 - b. Penyusunan laporan keuangan semesteran
 - c. Penyusunan laporan keuangan akhir tahun
4. Program peningkatan peran serta masyarakat

Program peningkatan peran serta masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah program yang tujuannya untuk memberikan pembinaan kepada masyarakat dengan meningkatkan peran serta masyarakat dalam hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan kualitas daerah, dalam hal ini kecamatan. Adapun item program ini adalah :

- a. Pembinaan agama di tingkat kecamatan (MTQ/STQ tingkat kecamatan)
 - b. Pembinaan Kelurahan se-Kecamatan
5. Program perencanaan prasarana wilayah dan sumberdaya alam

Program perencanaan prasarana wilayah dan sumber daya alam yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah program yang menitikberatkan kepada pembangunan fisik di sektor wilayah kecamatan. Adapun item program ini adalah :

- a. Penyelenggaraan musrembang RKPD
- c. Koordinasi perencanaan tata ruang, ESDM, dan lingkungan hidup
- d. Kegiatan Pendampingan Bantuan Stimulan Pembangunan Perumahan Swadaya (BSP2S) dan peningkatan kualitas rumah

- e. Inventarisasi data bidang perumahan masyarakat yang tidak mampu tahun 2019
- 6. Program perencanaan pembangunan ekonomi dan sosial budaya

Program perencanaan pembangunan ekonomi dan sosial budaya yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah program pemerintah kecamatan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf ekonomi dan kehidupan sosial budaya masyarakat. Adapun item dari program ini adalah:

- a. Koordinasi perencanaan pembangunan di bidang ekonomi
- b. Koordinasi perencanaan pembangunan dibidang sosial budaya
- c. Koordinasi dan strategi penanganan kemiskinan
- d. Koordinasi perencanaan dan pengembangan penanaman modal
- e. Mengadakan pelatihan UKM dan wirausaha mandiri

Program-program inilah yang kemudian menjadi acuan dalam hal memaksimalkan program kerja di kecamatan. Target utama dari program-program kecamatan ini adalah maksimalnya pembangunan dan tentunya pelayanan kepada masyarakat.

B. Konsep dan Kedudukan Kecamatan

Menurut Widjaya (2001 : 30) Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten, sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dan dipimpin oleh seorang camat, Dengan dibantu oleh beberapa orang staf yang menduduki posisi-posisi tertentu dalam struktur organisasi kecamatan.

Camat berkedudukan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekertaris Daerah. Sebagaimana perangkat-

perangkat daerah lainnya, Camat yang merupakan pimpinan wilayah kecamatan yang memiliki wewenang, tugas, dan fungsi seperti yang sudah tertera dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, yang digambarkan sebagai berikut :

a. Wewenang Camat

Dalam PP No.19 Tahun 2008 Pasal 15 Ayat (2), Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

1. Perizinan;
2. Koordinasi;
3. Rekomendasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitasi;
7. Penetapan;
8. Penyelenggaraan dan;
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Pelaksanaan atas kewenangan-kewenangan Camat tersebut mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup Kecamatan sesuai Peraturan Perundang-undangan.

a. Tugas Camat

Dalam PP No.19 Tahun 2008 Pasal 15 ayat (1), Camat melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;

2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan;
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan;

b. Fungsi Kecamatan

Kecamatan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagaimana yang digambarkan dalam PP No.19 Tahun 2008 pasal 15, juga memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewewenangan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dari Bupati;
2. Penyelenggaraan tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrariaan;
3. Pembinaan Politik Dalam Negeri;
4. Pembinaan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan;
5. Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Wilayah;

6. Pembinaan Pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi, dan distribusi;
7. Pembinaan sosial dan kesejahteraan masyarakat;
8. Pembinaan pendidikan dan kesejahteraan;
9. Pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan;
10. Pembinaan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di wilayah Kecamatan;
11. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Menurut Sjamsul Sjardi (2006 : 17), dalam melaksanakan tugas pimpinan setiap unit organisasi dan kelompok jabatan fungsional di lingkungan kecamatan, camat selaku pimpinan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik di dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi di lingkungan kecamatan serta dengan instansi lain diluar kecamatan untuk kesatuan gerak sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Selain itu, setiap pejabat struktural dalam lingkungan kecamatan wajib melakukan pengawasan melekat (waskat) terhadap bawahannya.

Setiap pejabat struktural dalam lingkungan kecamatan bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya. Selain itu, setiap pejabat struktural dalam lingkungan kecamatan wajib mengikuti, mematuhi petunjuk, dan bertanggung jawab kepada atasannya masing-masing serta menyiapkan laporan berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Camat dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh pejabat struktural dibawahnya, dan dalam rangka pembinaan kepada bawahannya masing-masing wajib melakukan rapat berkala. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, camat memiliki tata kerja dan hubungan dengan perangkat lain. Adapun tata kerja camat adalah sebagai berikut :

1. Camat melakukan koordinasi dengan Kecamatan lain disekitarnya.
2. Camat mengkoordinasikan unit kerja di wilayah kerja kecamatan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan untuk meningkatkan kinerja Kecamatan.
3. Camat melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten dalam rangka penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan di Kecamatan.

Sedangkan hubungan kerja camat dengan perangkat-perangkat lainnya adalah sebagai berikut :

1. Hubungan kerja Kecamatan dengan Perangkat Daerah Kabupaten bersifat koordinasi teknis fungsional dan teknis operasional.
2. Hubungan kerja Kecamatan dengan instansi vertikal di wilayah kerja kecamatan, bersifat koordinasi teknis fungsional.
3. Hubungan kerja Kecamatan dengan swasta, Lembaga Swadaya Masyarakat, Partai Politik, dan organisasi kemasyarakatan lainnya di wilayah kerja kecamatan bersifat koordinasi dan fasilitasi.

C. Konsep Pelayanan Kepada Masyarakat

Sebelum membahas mengenai konsep pelayanan kepada masyarakat, maka terlebih dahulu akan diberikan gambaran tentang pengertian dan konsep

mengenai pelayanan sebagai bentuk gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang akan dihadapi dan di bahas.

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, Dkk., 1995 : 646) menyatakan bahwa pelayanan adalah “usaha memenuhi kebutuhan orang lain.” Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pengertian lain, Sugiarto (2002 : 216) mendefinisikan pelayanan sebagai upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industry untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Selain itu, Cravens (1998 : 2003) mengungkapkan pengertian pelayanan yaitu upaya dalam memenuhi permohonan untuk menspesifikasikan produk-produk seperti data kinerja, permohonan untuk rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan, dan layanan garansi.

Sementara pengertian lain, mengenai pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93 dalam Indra Sufian : 2004). Tunggal dalam Sugiarto (2002 : 217) , menyebutkan bahwa pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan. Artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak yang lain. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991 : 14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat

berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya yang terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian pelayanan diatas, maka dapat di definisikan pengertian pelayanan kepada masyarakat yang dalam hal ini adalah pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003 : 2) tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Penyempurnaan definisi pelayanan publik menurut KEP/25M.PAN/2/2004 dalam Normann, 1991 : 38, yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik saat ini menjadi hal yang sangat krusial. Pelayanan publik merupakan fenomena yang terjadi di negeri ini, setiap orang membicarakannya antara baik dan buruk pelayanan tersebut. Penilaian yang

dirasakan tersebut dapat dirasakan ketika seseorang datang ke kantor kecamatan untuk membuat KTP, atau membuat Akta Kelahiran di Catatan Sipil, dan lain-lain. Seharusnya pada pelayanan yang disebut konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh petugas organisasi pemberi layanan tersebut dan setiap organisasi mempunyai kategori pelanggan internal yaitu seluruh anggota organisasi sedangkan eksternal adalah masyarakatnya sehingga istilah pelayanan diartikan sebagai pelayanan kepada seluruh anggota masyarakat dalam anggota masyarakat dalam rangka memuaskan pelanggan eksternal.

Menurut Moenir (1995 : 197-200), agar pelayanan dapat memuaskan pelanggan, petugas yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu menyampaikan yang tepat
- d. Keramah tamahan

Lebih lanjut ditambahkan oleh Moenir (1995 : 88) dalam pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor pendukung yang penting seperti kesadaran petugas yang melaksanakan pekerjaan, aturan yang melandasi tugas pekerjaan, organisasi sebagai system, alat kerja, dan sarana prasarana yang memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan. Jadi, kesimpulannya bahwa pelayanan mempunyai hubungan yang kuat antara loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dimana hubungan ini saling mengukuhkan dan saling melengkapi dalam pelayanan, dan kesemuanya itu tergantung pada kualitas pelayanannya.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, adalah sesuatu yang dirasakan langsung oleh pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan ini jika dilihat dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan, maka dimensinya adalah pelayanan yang kurang maksimal ataupun pelayanan yang maksimal (pelayanan yang prima). Kedua dimensi ini sangat berkaitan erat dengan pemberi layanan, yang dalam hal ini adalah anggota organisasi.

Berkaitan dengan pelayanan yang prima yang dalam hal ini adalah pelayanan yang baik/maksimal, SESPANAS LAN dalam Nurhasyim (2004 : 16) menyatakan bahwa yang dimaksud pelayanan yang prima adalah :

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa
- b. Pelayanan yang prima ada bila ada standar pelayanan
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar.

Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standard an pelayanan yang dilakukan secara maksimal

- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal

Pelayanan yang maksimal/prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang professional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi untuk memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Kepuasan tersebut dapat dilihat dari

kualitas pelayanan yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berikut (berdasarkan SK Menpan Nomor 63/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik) :

1. Transparansi,

Pelayanan dengan transparansi ini yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Prinsip pelayanan dengan transparansi ini harus dilakukan dengan transparan, sehingga institusi diharapkan menetapkan jaringan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara lengkap, sehingga memungkinkan masyarakat membuat keputusan secara rasional dan meminimalkan resiko. Adapun unsur-unsur pelayanan dengan menerapkan sikap transparansi/keterbukaan ini dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja penanggungjawab pemberi pelayanan umum, meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Waktu penyelesaian
- b. Kepastian biaya
- c. Akurasi sistem
- d. Fasilitas dan peralatan

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan maksudnya adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, norma sosial, dan kepatuhan yang berlaku.

Adapun unsur pelayanan dengan menerapkan sikap akuntabilitas dalam hal pertanggungjawaban kepada penerima pelayanan publik

yang dalam hal ini masyarakat adalah :

- a. Pengelolaan keluhan-keluhan publik.
- b. Menjamin hak-hak masyarakat untuk mengajukan keluhan.

Pada organisasi publik seperti kecamatan , peningkatan pelayanan menjadi studi utama untuk meningkatkan kualitas kenyamanan kepada masyarakat. Organisasi publik yang bersifat pengaturan dan pelayanan dalam menjalankan tugasnya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan :

1. Orientasi pelayanan dalam menjalankan tugas aparatur pemerintah tidak berorientasi pada kekuasaan.
2. Netralis dalam menjalankan tugasnya, baik pengaturan maupun pelayanan aparatur pemerintah tidak bersifat membeda-bedakan.
3. Orientasi kerja adalah efektifitas dan produktifitas.
4. Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada warga atau masyarakat yang membutuhkan tanpa diskriminasi atau perbedaan berdasarkan berbagai peraturan tertentu (Siagian, 12 : 1992)

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran secara singkat mengenai hubungan-hubungan antar variabel, yaitu antara variabel bebas (independent), dengan variabel terikat (dependent). Kerangka pikir ini menjelaskan secara sistematis judul dari penelitian ini.

Adapun yang menjadi kerangka pikir dari penelitian ini adalah dapat dijelaskan dalam bagan berikut :

PROGRAM KERJA KECAMATAN TANO

1. Program pelayanan administrasi perkantoran
2. Program peningkatan disiplin aparatur
3. Program peningkatan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan
4. Program peningkatan peran serta masyarakat
5. Program perencanaan prasarana wilayah dan sumberdaya alam
6. Program perencanaan pembangunan ekonomi dan sosial budaya



Asas-Asas Pelayanan Publik (SK Menpan No.63/2003)

1. Transparansi
2. Akuntabilitas

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan dengan metode analisis.

Bogdan dan Taylor dalam moleong (2010) megemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”

Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan anaisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang.

Nazir (2011, hlm. 52) menjelaskan metode deskriptif adalah sebagai berikut: Metode deskriptif adalah satu metode dalam meneliti satatus kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenoimena yang diselidiki. Sugiono (2015, hlm. 15) menjelaskan pengertian penelitian kualitatif sebagai berikut:

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purpositive dan snowball, teknik penggabungan dengan trianggulkasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatrif, dan hasil peneliti kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian ini mencoba membuat gambaran tentang bagaimana pelaksanaan program kerja kecamatan sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Poto Tano Kabupaten Sumbawa Barat.

B. Fokus penelitian

Fokus penelitian sangat erat kaitannya dengan perumusan masalah. Hal ini sesuai dengan pendekatan kualitatif yang mengikuti pola pemikiran yang bersifat induktif empiris, dengan segala sesuatu dalam penelitian ini ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan arahan nyata.

Konsisten dengan perumusan masalah dan tujuan yang telah diuraikan, maka fokus penelitian ini, adalah:

1. Pelaksanaan program Kerja sebagai upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kendala dalam pelaksanaan program kerja Kecamatan sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat.

C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Poto Tano, Kabupaten Sumbawa Barat. Lokasi ini dipilih karena berdasarkan atas beberapa pertimbangan tertentu, diantaranya adalah karena Kantor Camat Tano merupakan salah satu wilayah kerja Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat yang urusan pemerintahan dan pembangunannya cukup kompleks dengan berbagai permasalahan dan kendala-kendala yang sangat beragam. Selain itu, lokasi ini dipilih karena Kantor Kecamatan Poto Tano merupakan wilayah tempat tinggal penulis, sehingga program-program Kecamatan yang bersentuhan dengan masyarakat dapat dirasakan langsung

oleh penulis, sehingga dalam pelaksanaannya dapat dikontrol dan di evaluasi.

Oleh karena penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan tentang bagaimana pelaksanaan program kerja Kecamatan Poto Tano sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat, maka adapun populasi yang ada dalam penelitian ini meliputi seluruh aparatur Kecamatan Tano, yang berjumlah 29 orang, yang terdiri dari Camat Tano, Sekertaris Camat, sub bagian, kepala seksi, dan staff kecamatan lainnya. Dari populasi tersebut, kemudian dilakukan metode penarikan sampel dengan teknik *Total Sampling* ataupun keseluruhan populasi dijadikan sebagai informan penelitian.

Selain itu, informan lain dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Poto Tano, dalam hal ini adalah 8 orang tokoh masyarakat yang terdiri dari 8 Desa yang ada di Kecamatan Tano, yaitu Desa Poto Tano, Desa Kokarlian, Desa Senayan, Desa Tuananga, Desa Tebo, Desa Mantar, Desa Kiantar, dan Desa Kuang Buser.

D. Jenis dan Sumber data

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, yaitu informasi dan peristiwa.
2. Data sekunder merupakan data yang diambil dari institusi tertentu terkait dengan penelitian.

b. Sumber Data

Sumber data yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Informan merupakan data primer yang dihasilkan dari narasumber yang member informasi dan pemahaman terhadap isi penelitian. Sumber data dari informan di mulai dari *key informan* yang selanjutnya secara terus menerus di gali dari informan-informan lainnya.

Adapun key informan (narasumber) dalam penelitian ini adalah:

- a. Camat Poto Tano selaku pimpinan kecamatan.
 - b. Sekretaris Camat,
 - c. Aparatur Sipil Negara
 - d. Warga Masyarakat
 - e. Toga/Roma
 - f. Kepala desa
 - g. Babinsa
 - h. Ibu-ibu PKK
 - i. Karang Taruna
2. Peristiwa adalah serangkaian fenomena yang diamati baik secara langsung maupun tidak langsung yang mendukung data penelitian.
 3. Dokumen adalah data-data pendukung (data sekunder) yang terdiri dari foto, gambar, buku, grafik, table, kliping Koran, yang digunakan untuk mendukung penelitian dan data tertulis, seperti

ketentuan perundang-undangan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang dibutuhkan adalah terdiri dari data primer dan data skunder yang diperlukan melalui teknik-teknik sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan teknik mengumpulkan data-data dengan membaca dan mencatat bahan-bahan tertulis dari berbagai sumber, seperti literature/buku bacaan, karya ilmiah, teori-teori dari internet, dan sumber-sumber lain yang ada relevansinya dengan judul penelitian.
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu peneliti mengambil atau mengumpulkan data langsung pada obyek yang hendak di teliti dilapangan. Untuk memperoleh data lapangan, maka penlitit menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :
 - a. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan berdasarkan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya.
 - b. Pengamatan, yaitu mengamati secara langsung aktivitas yang dilakukan oleh aparat kecamatan, sehubungan dengan upaya mereka dalam melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan program kerja Kecamatan dalam rangka untuk pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Tano.
 - c. Kaji dokumen, yaitu dengan mempelajari dan atau mengecek

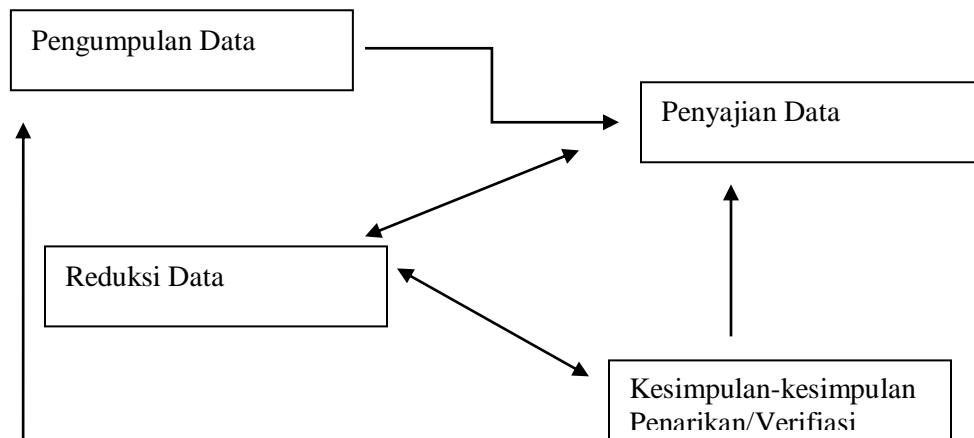
- d. laporan-laporan pelaksanaan tugas masing-masing aparat, terutama tugas yang berkaitan dengan masalah penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini analisa data berperan mengatur, mengurutkan, mengelompokan , member kode dan mengkategorikan. Teknik analisis data yang digunakan dlaam penelitian ini adalah *Deskriptif kualitatif*. Sedangkan tujuan menggunakannya agar dapat menggambarkan fenomena tertentu secara lebih konkrit dan terperinci dan alas an mengapa teknik analisa ini digunakan karena mampu menggali informasih secara lebih meluas, lebih terperinci, dan lebih mendalam dari beberapa interaksi dan fenomena social tertentu, terutam yang berkaitan dengan variable yang diteliti. Juga dapat mengkaji temuan dari kasus yang terjadi pada lokasi penelitian, sehingga kajian yang diperoleh diharapkan dapat dikembangkan menjadi konsep.

Data yang merasal dari berbagai sumber informasih dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi dikumpulkan dan dipelajari. Seperti yang dilakukan Miles dan Huberman (1992:16) menyatakan bahwa analisis data terdiri dari alur reduksi data, disusun dalam satuan-satuan dan dikategorisasikan. Setelah tersusun secara sistematis dalam penyajian data, kemudian dilakukan penafsiran data, dengan melakukan verifikasi. Proses analisa data ini digunakan dalam suati model interaktif berikut.

Gambar 1: model interaksi Miles dan Hubberman.



Sumber data: Model Interaksi (Miles dan Huberman, 1992)
dalam HB. Sutopo, “Metodologi Penelitian Kualitatif : dasar teori dan
terapannya dalam penelitian”, Kabupaten Sumbawa, Sebelas Maret
Universitay Press, 2002.

1. Pengumpulan data, merupakan kegiatan mengumpulkan catatan-catatan lapangan
2. Reduksi Data, dilakukan dengan memilih data yang relevan dan menyimpan data yang kurang relevan.
3. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data adalah derajat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian sebagai dalam penelitian kualitatif.

Menurut Moleong (2000), dalam rangka menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sifat kriteria yang digunakan, yaitu : 1) Derajat kepercayaan (creadibility); 2) Keteralihan (Transfebrability); 3) keberuntungan (dependability); 4) kepastian (confirmability), yang kemudian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Derajar kepercayaan (credibility)

kriteria ini berfungsi untuk melakukan pemeriksaan sedemikian rupa, sehingga tingkat kepercayaan hasil-hasil penemuan dapat dicapai, menunjukan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneli pada kenyataan ganda yang sedang diiteliti.

Beberapa cara yang dilakukan agar kebenaran hasil penelitian dapat dipercaya, yaitu :

- a. Memperpanjang keikutsertaan peneliti dalam proses pengumpulan data dilapangan. Lamanya peneliti terlibat dalam pengumpulan data, akan semakin memungkinkan untuk meningkatkan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.
- b. Melakukan observasi secara terus-menerus dan sungguh-

sungguh, sehingga peneliti semakin mendalami fenomena social yang diteliti seperti apa adanya.

- c. Melakukan trigulasi, baik trigulasi metode (menggunakan metode pengumpulan data), trigulasi sumber data (memilih sumber yang diuji) dan trigulasi pengumpulan data (beberapa peneliti yang mengumpulkan data secara terpisah). Dengan teknik trigulasi pengumpulan data ini, memungkinkan diperolehnya variasi informasi seluas-luasnya atau selengkap-lengkapannya.
- d. Membicarakan dengan orang lain yang mempunyai pengetahuan tentang pokok peneliti dan juga metode penelitian naturalistic atau kualitatif. Pembicaraan ini antara lain bertujuan untuk memperoleh kritik, pertanyaan yang tajam dan menantang tingkat kepercayaan akan kebenaran hasil peneliti.
- e. Mengadakan “member check) yaitu pada akhir wawancara perlu dilakukan pengecekan ulang secara garis besar berbagai hal yang telah disampaikan oleh informan berdasarkan catatan yang ada, dengan maksud agar informan yang diperoleh dan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan.

2. Keteralihan (transferability)

Hasil penelitian kualitatif memiliki standar transferability yang tinggi bilaman pra pembaca laporan hasil penelitian memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian. Bila pemakai melihat ada yang cocok bagi situasi yang dihadapi, maka bisa dimungkinkan adanya keteralihan, meskipun dapat diduga bahwa tidak ada situasi yang sama, sehingga masih diperlukan penyesuaian menurut keadaan masing-masing.

3. Kebergantungan (dependability)

Keberuntungan menurut istilah konvensional tersebut dengan rebilitas (reability). Reabilitas merupakan syarat bagi validitas. Hanya dengan alat yang reliable akan dapat diperoleh data yang valid. Alat utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri. Keadaan ini dapat dioptimalkan bila peneliti memadukan kriteria ketergantungan dan kepastian.

4. Kepastian (confirmability)

Standar kepastian ini berfokus pada audit (pemeriksaan) kualitas dan kapasitas hasil penelitian. Jika proses pemeriksaan telah dilakukan dan masih ditemukan perbedaan data berupa informasi, maka dilakukan konfirmasi data dengan sumber data yang telah diketahui pada fokus penelitian yang sedang dikaji, dalam hal penelitian ini yaitu meneliti tentang

pelaksanaan program kerja kecamatan sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Poto Tano Kabupaten Sumbawa Barat.