

PERANAN PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTORCAMAT NAMAN TERAN KABUPATEN KARO

Oleh:

Erpida br. Ginting ¹⁾
Parlindungan Marpaung ²⁾
Pita Insani Siregar ³⁾
Universitas Darma Agung ^{1,2,3)}

E-mail:

Erpidaginting@gmail.com¹⁾
parlindunganmarpaung@gmail.com²⁾
pitasiregar@gmail.com³⁾

ABSTRACT

The study aims to determine the role of the Camat as a leader in the sub-district in improving public services in Naman Teran sub-district, Karo Regency and to find out what factors are the obstacles in public services in Naman Teran District, Karo Regency. The research method used in this study is qualitative research, which is a scientific research method that aims to understand a phenomena in a social context naturally by prioritizing a process of deep communication interaction between researchers and the phenomenon under study. Qualitative research is concerned with data not numbers. And the results of the research show that the role of the Camat in improving public services in Naman Teran sub-district, Karo regency is still not optimal due to slow service to the community the factors that become an obstacle in public services in the Naman Teran sub-district, Karo regency, namely the ability and skills Factor of the Aparatur includes the implementation of inadequate apparatus resources. Infrastructure that has not been adequate, such as the lack of attention to the sub-district office building.

Keywords: *Role, Government, Public Service*

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Peran Camat selaku pimpinan di kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo, serta untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik di Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Penelitian yang kualitatif berkenan dengan data bukan angka. Dari hasil penelitian diperoleh peran Camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo masih kurang maksimal dikarenakan masih lambatnya pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik di kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo yakni Faktor Kemampuan dan Keterampilan Aparatur meliputi pelaksanaan sumber daya aparatur yang kurang memadai. Faktor Sarana dan Prasarana yang belum memadai seperti kurang diperhatikannya gedung kantor Kecamatan.

Kata Kunci: *Peranan, Pemerintah, Pelayanan Publik*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang paling sering

dikeluhkan masyarakat adalah mengenai administrasi yang begitu lama seperti

pengurusan KTP, Akta Lahir, Kartu Keluarga, untuk itu perlu perhatian camat bagaimana perannya dalam mengatasi permasalahan tersebut terlebih di kecamatan Pulau-Pulau Batu. Bagaimana seorang camat mampu meningkatkan kinerja para pegawai agar mampu melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien. Jika dilihat untuk urusan kependudukan sebenarnya adalah tugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, tetapi kenyataannya sering tugas tersebut dilimpahkan kepemimpinan kecamatan dalam hal ini camat, karena mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 225 yaitu, Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan daerah kabupaten atau kota dan pelimpahan kewenangan Bupati/Walikota yang dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik kecamatan atau kebutuhan masyarakat padakecamatan yang bersangkutan.

Adapun yang menjadi penghambat dalam pengurusan administrasi adalah kurang maksimalnya koordinasi antara pegawai kecamatan dan juga di karenakan informasi terkait pelayanan tersebut belum jelas di masyarakat, dan sangat mempengaruhi cepat atau tidaknya pengurusan administrasi tersebut. Dalam hal ini, jelas bahwa peran seorang Camat sangatlah penting, mengingat tingkat kepemimpinan di Kecamatan adalah Camat. Disini Camat di tuntut lebih proaktif untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin tahu lebih dalam lagi penyebab permasalahan tersebut oleh karena itu riset ini diberi judul “Peranan Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Naman Teran Kab. Karo”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Peranan

Tindakan atau perilaku yang

dilakukan oleh seseorang, lembaga atau organisasi merupakan aspek yang dinamis dalam suatu system sosial dan dianggap sangat penting posisi seseorang tersebut itulah yang dimaksud dengan peranan.

Menurut Soerjono Soekanto, peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status), ditentukan oleh norma-norma dalam masyarakat yang artinya, kita diwajibkan untuk melakukan hal-hal yang diharapkan masyarakat di dalam pekerjaan kita dan didalam peranan-peranan yang lain.

Menurut pendapat Wirutomo peranan adalah yang berkaitan dengan tugas dan berharap tugas tersebut dapat dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab serta dapat memenuhi semua kewajiban yang diemban.

B. Konsep Camat

Jabatan yang diberikan kepada seseorang untuk menjadi pimpinan dan membina suatu wilayah dimana wilayah tersebut terdiri dari beberapa desa atau kelurahan bukan hanya itu saja camat merupakan eksekutif pelaksana tugas pemerintah yang turut serta sebagai pengendali pembangunan inilah yang dimaksud dengan camat menurut Bayu Suryaningrat (2014:2).

Sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota, Camat berkedudukan sebagai kordinator penyelenggaraan pemerintah diwilayah kecamatan, terpisah dari itu urusan pemerintahan yang menjadi wewenang pemerintah yaitu:

- a) Bidang pemerintah
- b) Bidang pembangunan dan ekonomi
- c) Bidang pendidikan dan kesehatan
- d) Bidang sosial dan kesejahteraan
- e) Bidang pertanian

C. Konsep Kepemimpinan

Menurut Danin (2014:56), kepemimpinan adalah perilaku individu berkaitan dengan tindakan dan berkoordinasi dan mengarahkan anggota atau kelompok bekerjasama untuk

mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut pamudji dalam bukunya, kepemimpinan pemerintah di Indonesia mengemukakan seorang pemimpin mampu menerapkan suatu pola terlebih pendekatan persuasif agar orang yang dipimpinnya mau mengikuti aturan yang berlaku dan bekerja dengan penuh tanggungjawab.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau perorangan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela adalah, kegiatan yang dilakukan terhadap semua insan dalam mencapai keuntungan pada suatu kelompok dan jika berhasil merupakan kepuasan bagi kelompok itu sendiri dan tidak terikat pada satu bentuk produk dan biasanya kegiatan ini dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Wasistiono (dalam buku Hardiansyah 2011:11) pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, swasta dalam bentuk jasa dengan penuh tanggungjawab tanpa meminta pembayaran karena yang dilayani adalah masyarakat.

Pengertian pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:44/KEP/M.PAN/7/2011, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuanperundang-undangan.

Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Departemen, lembaga Pemerintah non Departemen, Kesekretarian Lembaga tertinggi Negara, dan Instansi Pemerintahan lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik

Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah, sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan, dan sebagai penerima pelayanan publik itu adalah masyarakat, instansi, dan badan hukum.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian studi kasus ini Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berkenaan dengan data bukan angka. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara dan dokumentasi mendalam (sugiono, 2017 :309)

Teknik analisis data menurut sugiono adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada *filsofat positivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, yang dimana peneliti menguraikan dari instrumen kunci dari pengembalian sampel sumber data yang dilakukan dengan cara *purposive* (sugiono, 2017. 422).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo

Pelayanan adalah salah satu bentuk jasa atau kegiatan dalam suatu kelompok, instansi ataupun organisasi untuk melayani kepentingan masyarakat pelayanan tersebut dapat berbentuk ide, gagasan, barang, uang, surat-surat dan dilakukan atas ketulusan dan ikhlas lebih mengutamakan kejujuran dan ketika pekerjaan selesai dilakukan pada waktu yang tepat aka nada rasa puas dalam diri atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela; 2006: 5) pelayanan publik

memiliki definisi membantu masyarakat dalam bentuk melayani memberikan yang terbaik bagi masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam suatu instansi, organisasi ataupun lembaga. Disinilah peran pemerintah itu diuji dalam bentuk pelaksanaannya ketika melayani masyarakat.

Di Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo peran Camat dalam meningkatkan pelayanan publik (*public service*) sangatlah diinginkan oleh masyarakat untuk kecepatan pelayanan surat-surat seperti pengurusan administrasi KTP, Akta Lahir, Kartu Keluarga, dan pengurusan administrasi lainnya. Hal tersebut yakni untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Naman Teran.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Naman Teran Kabupaten Karo mengenai peran pemerintah Kecamatan dalam peningkatan pelayanan publik di kantor Camat Naman Teran dan Program-program Kecamatan dan apa yang dilakukan bapak dalam peran tersebut, yang mengatakan bahwa:

“Camat melakukan sosialisasi baik di tingkat Kecamatan maupun ditingkat Desa dengan melibatkan seluruh pegawai yang ada di Kecamatan Naman Teran maupun melalui seluruh kepala desa dan seluruh perangkat desanya agar program yang akan dilakukan dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat”.

Pelayanan di Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Dalam pelayanan di Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo, pemerintah pada Kecamatan memiliki peran yang cukup besar yakni pemerintah tingkat Desa dan pemerintah tingkat Kecamatan. Alur

sistem pemerintahan yang ada di Kecamatan menjadi titik awal pelaksanaan proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di tingkat Kecamatan.

Proses pelayanan publik tentunya tidak lepas dari posisi Pemerintah Desa yang merupakan bagian terkecil dari struktur Pemerintahan di Indonesia. Sehingga di wilayah Desa itulah penduduk dilahirkan, bertempat tinggal, berinteraksi, sampai meninggal dunia, maka disitulah awal munculnya semua benih permasalahan masyarakat. Untuk pelayanan administrasi KTP misalnya, pemerintah Kecamatan kurang maksimalnya koordinasi antara pegawai kecamatan dan juga di karenakan informasi terkait pelayanan tersebut belum jelas di masyarakat. Disini Camat di tuntut lebih proaktif untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Sekcam yang membahas tentang pelayanan Camat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pembinaan, apakah selalu lintas koordinasi dengan bagian pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, yang mengatakan bahwa:

“Camat dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya sebagai perpanjangan Bupati di wilayah kerjanya tetap mengadakan pembinaan kepada sekretaris, kasi pemerintahan, kasi PMD dan kasi yang lain baik dalam pertemuan formal seperti rapat staf dan juga dalam pertemuan non formal agar semua pekerjaan yang dilimpahkan Bupati Karo di wilayahnya dapat terbagi habis”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekcam yang membahas tentang pelayanan Camat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pembinaan, apakah selalu lintas koordinasi dengan

bagian pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kecamatan sebagai perpanjangan Bupati harus dapat saling mengkoordinir segala kegiatan yang telah dilimpahkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian Mengenai peran Camat dalam pemerintahan yang memiliki tugas fungsi dan pengarahannya, pembinaan dan pengawasan yang mengatakan bahwa:

“Camat di dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya didalam menjalankan dan mengamankan kebijakan dari pemerintah Atasan/Bupati karo, tetap mengadakan arahan dan pembinaan kepada tokoh-tokoh masyarakat lokal dan selanjutnya para tokoh masyarakat tersebut menjadi perpanjangan dan corong pemerintah kepada masyarakat, contoh melalui rapat dan pertemuan dengan tokoh masyarakat yang diadakan secara berkala”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa peran Camat dalam pelayanan publik memiliki tugas fungsi yang telah ada dengan memberikan arahan dan juga pembinaan kepada bawahan maupun kepada masyarakat yakni mengadakan setiap pertemuan secara berkala.

B. Faktor-faktor Penghambat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo

1. Faktor Kemampuan dan Keterampilan Aparatur

Sumber daya aparatur yang kurang kompeten, lemahnya sistem pengawasan anggaran, lemahnya pengawasan dan adanya sikap apatis dari masyarakat. Pelaksanaan sumber daya aparatur yang kurang memadai dalam hal pelayanan KTP, Akta Lahir, Kartu Keluarga dan

administrasi penduduk lainnya keterampilan dan kemampuan Aparatur dalam melayani masyarakat masih lambat hal tersebut yang menyebabkan masyarakat banyak yang mengeluh karena prosesnya lambat dan berbelarut-larut

2. Faktor Sarana dan Prasarana yang belum memadai

Dalam hal sarana dan prasarana di Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo masih belum memadai seperti gedung Camat yang masih perlu untuk diperhatikan lagi yakni untuk kebaikan bersama dan kenyamanan bersama. Berdasarkan hasil wawancara dengan

Sekam faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Naman Teran yang mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat di dalam pelayanan publik di kantor Camat adalah kurangnya sumber daya manusia dimana belum semua seksi terisi, gedung kantor Camat yang masih perlu perbaikan, wilayah desanya yang beberapa desa (kutatonggal di relokasi dihuntap surbakti di Kecamatan simpang empat, sukanalu sigarang-garang, dusun lau kawat dusun kuta gulung di relokasi ke siosar kecamatan tiga panah). Ini semua akibat erupsi gunung sinabung, sehingga warga masyarakat kecamatan Naman Teran beberapa desa tersebut berada di luar Kecamatan Naman Teran”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo pelayanan publik yang ada masih kurangnya sumber daya manusia, belum terisi, kantor Camat yang perlu diperbaiki lagi, sementara warga masyarakat di Kecamatan Naman Teran masih berada di luar Kecamatan Naman Teran dikarenakan erupsi gunung sinabung.

5. SIMPULAN

Berdasarkan dengan penjelasan teori dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang membahas tentang “ Peranan Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Naman Teran Kabupaten Karo”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo masih kurang maksimal dikarenakan pelayanannya masih lambat untuk pelayanan administrasi KTP, Kartu Keluarga dan pengurusan administrasi lainnya, pemerintah Kecamatan kurang maksimal dikarenakan koordinasi antara pegawai kecamatan dan juga di karenakan informasi terkait pelayanan tersebut belum jelas di masyarakat, dan sangat mempengaruhi cepat atau tidaknya pengurusan administrasi tersebut.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik di kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo yakni Pertama; Faktor Kemampuan dan Keterampilan Aparatur Pelaksanaan sumber daya aparatur yang kurang memadai dalam hal pelayanan KTP, Akta Lahir, Kartu Keluarga dan administrasi penduduk lainnya keterampilan dan kemampuan Aparatur dalam melayani masyarakat masih lambat hal tersebut yang menyebabkan masyarakat banyak yang mengeluh karena prosesnya lambat dan berlarut-larut. Kedua; Faktor sarana dan prasarana yang belum memadai. Dalam hal sarana dan prasarana di Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo masih belum memadai seperti gedung Camat yang masih perlu untuk diperhatikan lagi yakni untuk kebaikan Bersama dan Kenyamanan Bersama.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan peneliti diatas, maka peneliti juga menguraikan beberapa saran-saran sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik dalam hal pengurusan administrasi masih lambat, pemerintah Kecamatan sebaiknya lebih proaktif untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.
2. Pemerintah Kecamatan tentunya harus lebih tingkatkan koordinasi antara pegawai kecamatan dengan memberikan informasi terkait pelayanan kepada masyarakat supaya informasinya jelas sampai kepada masyarakat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William H. 2013, *Pengantar Administrasi Public*, Jakarta: GUMP
- Laksana, Muhibudin Wijaya, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia Bandung
- Mellong, Lexy J. 2014 *Metodologi Penelitian Kualitatif*
- Poltak, Sinembela L. 2015. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. B. Aksara. Jakarta
- Riant, Nugroho. 2014. *Kebijakan public*. PT. Gramedia. Jakarta
- Subarsono, AG. 2015. *Analisi Kebijakan Publik*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Suryaningrat, Bayu. 2014. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Surjadi. H. 2015. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Syaffie, H. Inu kencana. 2013, *Administrasi Negara*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sashkin, Marshall. 2016. *Prinsip-Prinsip Kepemimpinan*. PT. Perca.

Syafri, H. Wirman. 2015. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga. Jakarta

Sugiono, 2017. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif* Alfabeta

Sumber:

Penjelasan Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik: Peraturan Pemerintahan Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 44/KEP/M. PAN/ 7/ 201 *tentang pelayanan publik*.