

# PENINGKATAN KAPASITAS APARATUR PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Kantor Camat Peudada Kabupaten Bireuen)

**Rahmad**

Email: rahmad\_1984@ymail.com

## Abstrak

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah harus membudayakan kapasitas SDM yang handal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil umum kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kecamatan Peudada, tingkat kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kecamatan Peudada, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kecamatan Peudada. Serta mengetahui upaya yang dilakukan oleh camat kecamatan Peudada dalam meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kecamatan Peudada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, selanjutnya teknik penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi, serta teknik analisa data menggunakan metode reduksi, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Tingkat kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kecamatan Peudada menganut pelayanan terpadu dan sudah transparan, tetapi tingkat pelayanan di Kantor Camat masih kurang, pelayanan yang diberikan belum termasuk pelayanan terbaik; Faktor yang memengaruhi tingkat kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kecamatan Peudada adalah masih sangat terbatasnya sarana penunjang pekerjaan yang dimiliki. Upaya yang dilakukan oleh Camat Kecamatan Peudada dalam meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik adalah melalui program peningkatan prasana dan sarana aparatur negara, serta program peningkatan efisiensi aparatur Negara. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan atau direkomendasikan yaitu diharapkan kepada pemerintah untuk terus meningkatkan kapasitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

**Kata Kunci:** Kapasitas, aparatur pemerintah, pelayanan public

### A. Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Peudada

Kapasitas merupakan kemampuan manusia, kemampuan institusi dan juga kemampuan sistemnya. Kapasitas tidak hanya berorientasi kepada kemampuan manusia semata-mata. Karena mengingat dalam sebuah sistem organisasi misalnya selain mencakup aspek manusia juga mencakup sistem manajemen, kebijakan, strategi, peraturan dan lain-lain. Sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya bahwa data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan wawancara, dimana wawancara tersebut menyangkut dengan kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kecamatan Peudada.

Bapak Zarkasyi, sebagai Mukim Blang Birah mengatakan:

*“Selama kami datang ke Kantor Camat, urus mengurus segala masalah baik di bidang apa saja, pelayanan di kantor camat tidak dipersulit, mudah dan lancar. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan. Setiap petugas ada di tempat dengan melaksanakan tugas masing-masing, tidak ada campur tangan masalah orang lain. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan sangatlah bagus dan sesuai dengan keinginan yang diharapkan”.* (Wawancara 20 Desember 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zarkasyi selaku Mukim Blang Birah, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan di Kantor Camat sudah bagus, tidak dipersulit, mudah dan lancar, sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Sedangkan menurut Bapak Musri, sebagai Keuchik pada Desa Mesjid mengatakan :

*“Dari segi kemampuan petugas bisa dibilang bagus dan profesional, Masalah kecepatan pelayanan bergantung dengan kondisi dan situasi dan dengan peralatan yang memadai. Tentang keadilan mendapatkan pelayanan, pegawai tidak memihak, memilih/memilih ke satu kelompok tertentu. Mereka memberikan penjelasan dengan baik dan jikalau ada masalah yang tidak mereka kuasai, mereka akan meminta waktu untuk menanyakan masalah tersebut kepada pegawai lain yang lebih mengerti. Tetapi ada satu orang pegawai yang bersikap kurang baik dengan masyarakat, saya Tanya informasi saja malah marah-marah dan diminta saya membaca sendiri, saya tanya baca di mana bisa saya baca katanya lihat saja di dinding. Masalah kenyamanan, kantor camat bersih, tertib dan teratur”.* (Wawancara 20 Desember 2013).

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Tgk Zulkifli, sebagai Imum gampong pada Desa Mesjid mengatakan:

*“Ketika saya hendak mengurus segala sesuatu keperluan di kantor camat, saya sempat bingung karena ketika saya sampai di kantor camat, saya bertanya tentang keperluan saya, namun jawabannya yang bertanggung jawab tentang urusan tersebut sudah keluar sebentar, saya tanyakan kapan kira-kira pegawai tersebut masuk lagi, namun jawabannya tidak tahu kapan. Saya tunggu satu jam, rupanya tidak masuk-masuk juga. Jadi terpaksa saya pulang tanpa hasil apa-apa. Jadi menurut saya kurang bagus pelayanan, petugas asik ketawa-ketawa, sementara saya kurang mendapatkan informasi yang semestinya saya butuhkan. Urusan saya harus bolak-balik hampir satu minggu baru siap, tetapi saya lihat masyarakat yang lain satu hari sudah siap, ada apa ini. Papan informasi juga tidak lengkap. Malah data yang tahun 2008 masih dipajang, padahal sudah tidak sesuai dengan keadaan sekarang. Masalah kebersihan menurut pantauan saya lumayan bersih”.* (Wawancara 22 Desember 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tgk Zulkifli, sebagai Imum gampong pada Desa Mesjid mengatakan, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan di Kantor Camat masih kurang bagus, tetapi mencapai tingkat pelayanan prima. Masih ada pegawai yang tidak bersikap ramah dengan masyarakat. Informasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang. Pelayanan yang diberikan masih memilah dan memilih. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang bagus dan kurang sesuai dengan keinginan yang diharapkan.

Kapasitas aparatur pada dasarnya terbentuk setelah aparatur merasa adanya kepuasan, karena kebutuhannya terpenuhi dengan kata lain apabila kebutuhan aparatur belum terpenuhi sebagaimana mestinya maka kepuasan kerja tidak akan tercapai, dan pada hakikatnya kinerja aparatur akan sulit terbentuk. Kapasitas dalam hal ini yang akan kita bahas adalah kapasitas yang terkait dengan manusia dan juga sistem yang ada di sekitarnya.

Setiap aparatur pemerintahan dalam menjalankan kinerjanya, harus selalu dilandasi dengan tanggung jawab, dalam melaksanakan tugasnya agar dapat menciptakan kualitas kinerja yang optimal dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pada umumnya. Sebuah lembaga pemerintah tidak lepas dari aparatur sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintahan. Aparatur merupakan organisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau negara dalam melayani masyarakat. Aspek-aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

#### **B. Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Peudada**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Jalaluddin, M.Si selaku Camat Kecamatan Peudada, diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kapasitas aparatur pemerintahan daerah dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Peudada. Di antaranya tingkat fasilitas yang dimiliki dan tingkat kecakapan maupun *skill* yang dimiliki pegawai. Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Peudada umumnya telah menguasai komputer khususnya bagian office. Jumlah komputer yang ada di Kantor Camat Kecamatan Peudada hanya dua unit, sangat kurang dibandingkan dengan pekerjaan yang harus selesaikan pegawai kecamatan. Sementara masyarakat juga sering tidak sabar menunggu keperluannya agar segera disiapkan oleh petugas, masyarakat terkadang berharap keperluannya duluan yang harus diselesaikan sementara semestinya ada masyarakat lain yang lebih dulu antri.

Data hasil wawancara dengan Bapak Tarmizi, S.T selaku Kasi PMG, diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kapasitas aparatur pemerintahan daerah dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Peudada adalah kurangnya media elektronika di Kantor Camat Peudada seperti komputer dan laptop. Serta kurangnya sarana pendukung lain seperti ATK termasuk kertas, juga kurangnya kursi plastik untuk mengikuti rapat. Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Kasi Tata Pemerintahan, beliau mengatakan:

*“Kantor Camat Kecamatan Peudada memiliki beberapa kekurangan dari segi sarana. Seperti komputer maupun laptop. Di kantor camat jumlah komputer yang ada hanya dua, sehingga terkendala saat harus menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat. Jumlah kursi yang kami miliki juga kurang, sehingga menjadi masalah saat diadakan rapat. Kemudian dari segi ATK juga sering kekurangan”. (Wawancara 23 Desember 2013).*

Kinerja aparatur sebagai salah satu dimensi dari administrasi publik masih menjadi isu penting yang banyak dibicarakan baik oleh para akademisi maupun praktisi karena di samping merupakan substansi utama dalam akuntabilitas publik yang harus dilakukan oleh setiap institusi negara, juga menjadi parameter keberhasilan pencapaian tujuan negara.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kapasitas aparatur pemerintahan daerah dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Peudada. Di antaranya tingkat fasilitas yang dimiliki dan tingkat kecakapan maupun *skill* yang dimiliki pegawai. Dari segi sarana pendukung seperti komputer, jumlah yang ada di Kantor Camat Kecamatan Peudada hanya dua unit, sangat kurang dibandingkan dengan pekerjaan yang harus selesaikan pegawai kecamatan. Kemudian untuk sarana lain juga masih terbatas, seperti jumlah kursi yang dimiliki belum mencukupi.

### **C. Upaya Kecamatan Peudada dalam Meningkatkan Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik**

Menurut UU Nomor 32 Tahun 2004 pasal 126 ayat 1 bahwa kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan perda berpedoman pada peraturan pemerintah. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah meliputi: mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Membina penyelenggaraan pemerintah desa.

Upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan Peudada dalam meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik adalah melalui program peningkatan prasana dan sarana aparatur negara, yang meliputi peningkatan prasana dan sarana termasuk renovasi dan pemeliharaan. Program peningkatan efisiensi aparatur negara, mencakup kegiatan-kegiatan untuk menunjang peningkatan pelaksanaan fungsi aparatur kenegaraan, pendayagunaan organisasi aparatur pemerintah, penyempurnaan administrasi kebijaksanaan pembangunan, pemantapan sistem perencanaan, pendayagunaan sistem manajemen informasi, penyempurnaan administrasi dan kearsipan, dan peningkatan disiplin dan tertib hukum dalam administrasi negara.

### **D. Penutup**

1. Tingkat kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kecamatan Peudada menganut pelayanan terpadu dan sudah transparan, tetapi tingkat pelayanan di Kantor Camat masih kurang, pelayanan yang diberikan belum termasuk pelayanan terbaik.

2. Faktor yang memengaruhi tingkat kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kecamatan Peudada adalah masih sangat terbatasnya sarana penunjang pekerjaan yang dimiliki.
3. Upaya yang dilakukan oleh Camat Kecamatan Peudada dalam meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik adalah melalui program peningkatan prasana dan sarana aparatur negara, serta program peningkatan efisiensi aparatur Negara.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astim. 2009. *Etika Pengawasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme*. Bandung: Lembaga Pemantau Tindak Pidana Korupsi.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua, Gajah Mada University Press; Yogyakarta
- Dye, Thomas R. 2002. *Publik Administrationa* (Alih Bahasa Islamet). Jakarta: Aksara Baru.
- Effendi, Sofian, 2002, *Materi Kuliah Evaluasi dan Implementasi Kebijakan Publik*, Yogyakarta: MAP-UGM.
- Islamy. 1997. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Knox, John and Mc.Alister. 1995. *Minding Every Body's Business Performance Manajement In Public Sector Agencies*. New York: Mc. Grew Hill.
- Murziqin, R. 2013a. Legal Reform Based on Federal Evidence Rules. *Journal of Islamic Law and Culture*, 12(1), 140-165
- Murziqin, R. 2013b. The Political Dynamics of Military Pensions in Indonesia. *Austrian Journal of Political Science*, 42(2), 145-160.
- Murziqin, R., Tabrani ZA, & Zulfadli. 2012. Performative Strength in the Hierarchy of Power and Justice. *Journal of Islamic Law and Culture*, 10(2), 123-144.
- Musanef, Muhammad. 2002. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nazir, Moh. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2002, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Sabirin. 2014. Meunasah dan Ketahanan Masyarakat Gampong (*Kajian Kritis Terhadap Power of Local Wisdom*). Dalam *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, Vol. 2, No. 2, May 2014.
- Setyawan. 2004. *Akuntabilitas dan Control Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekiawan.

- Siagian, Sondang P, 2003, *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra. 2006. *Peran Birokrasi Dalam Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung : Tria Kencana.
- Supriyadi, Gering dan Tri Guno. 2006. *Budaya Organisasi Pemerintah*. Jakarta: LAN.
- Sutopo dan Ari Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Tabrani ZA & Murziqin, R. (2015). Political Education in Maturation Democracy in Indonesia. *British Journal of Political Science*, 45 (1), 215-226
- Tabrani ZA. 2013. Urgensi Pendidikan Islam dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Sintesa*, 13(1), 91-106.
- Tabrani ZA. 2014. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Darussalam Publishing.
- Tadjuddin, Noer Effendi, 2003, *Sumber Daya Manusia Peluang Kerja dan Kemiskinan*, Tiara Wacana, Yogyakarta