

# PERAN APARAT PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI YANG EFEKTIF DI KECAMATAN KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO

Tri Susanti Lamangida

Program Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Gorontalo  
Email [tri.susanti@um-gorontalo.ac.id](mailto:tri.susanti@um-gorontalo.ac.id)

## Abstract

*This research aims to find out how the role of government officials in giving the effective of administrative services in sub-district of Kabila Bone Bolango regency. The method of this research is descriptive qualitative. This research is is a qualitative descriptive research that conducted on independent variables, that is without making comparisons or connect with other variables. The research shows still low capacity of government officials in both of sub-district Kabila in giving the excellent service to the society and to the achievement of an effective and efficient work. The society awareness work together is potentially a very noble and honorable, so there has a willingness of the society to develop their regions. Suggested to local governments, need greater attention to the good service for society. To remember low awareness of government officials in sub-district of Kabila, it is expected that the attention of the regency government in this case government of Bone Bolango, to give education and training, to give training for government officers that spread throughout the all regency, that will produce the quality of resources to face the application of the principles of Good Governance.*

*Keywords: Government officials, administration service, Bone Bolango Regency*

## PENDAHULUAN

Kemampuan aparat pemerintah untuk mempengaruhi dan menggerakkan masyarakat mempunyai dampak yang penting, menyadari hal tersebut maka diperlukan upaya untuk lebih meningkatkan hasil pembangunan yang diharapkan akan didukung oleh mentalitas, disiplin, tingkat pendidikan dan perilaku aparat pemerintah untuk mengambil keputusan dalam pelaksanaan pembangunan. Upaya pengembangan kualitas sumber daya manusia dapat menjadi salah satu alternatif, hal ini dikarenakan aparat pemerintah

Sebagai tenaga penggerak, pemikir, dan perencana mempunyai kedudukan sentral dalam melaksanakan tugas sehari-hari mengemban fungsi gandayang tidak dapat dipisahkan yaitu berbakti sebagai abdi negara dan berkarya sebagai abdi masyarakat sehingga untuk menjamin kelanjutan proses pembangunan perlu ditingkatkan kesadaran akan rasa tanggung jawab terhadap pengabdian dan kesetiannya kepada bangsa dan negara. Namun sebagai aparat pemerintah yang mempunyai peran penting untuk melaksanakan tugas pemerintah dan pembangunan, tidak terlepas dengan permasalahan yang dihadapi

dalam mengemban tugas. Pada kenyataannya permasalahan yang dihadapi atau ditangani oleh aparat pemerintah antara lain : sering terjadi tumpang tindih (*over lapping*) jenis pekerjaan yang sama, yang menyebabkan ketidak efisienan dalam pelaksanaan tugas, juga pemborosan waktu dan dana. Dalam hal ini rekrutmen pegawai kedalam jabatan-jabatan tertentu ternyata belum selektif dan sistematis sehingga tenaga profesional dan berbakat sangat kurang ditemui, kurang mantapnya kinerja personal, yang mengakibatkan penguasaan ketrampilan dan pengetahuan dibidang tugas umumnya rendah (Sarundajang, 2000:165).

Untuk menghadapi berbagai perubahan dalam usaha pemerataan pembangunan dibutuhkan peningkatan kemampuan aparat pemerintah untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi serta mengendalikan pembangunan maka upaya untuk meningkatkan kemampuan aparat pemerintah melalui program pendidikan dan pelatihan yang diharapkan akan lebih mampu memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas-tugas mereka dan dengan peningkatan kemampuan tersebut diharapkan akan dapat meningkatkan

efektifitas serta dapat mengembangkan karier aparat pemerintah itu sendiri

Mengingat pemerintah dalam menjalankan tugas pemerintah, sesuai dengan amanat Undang-Undang pemerintah daerah melekat suatu fungsi sebagai administrator pemerintahan, administrator pembangunan, dan administrator kemasyarakatan senantiasa memiliki sumber daya dan profesionalisme yang tinggi. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 telah diatur dimana, kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten dan daerah kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan, yang disebut Camat. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekertaris Daerah/Kota dari pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat. Dalam hal ini Camat diberi kedudukan sebagai perpanjangan tangan dari kepala daerah dan harus bertanggungjawab kepada kepala daerah dalam menjalankan tugas dikecamatan.

Untuk dapat melaksanakan fungsi dan kedudukan tersebut dengan sebaik-baiknya, maka pengembangan mutu aparat pemerintah diarahkan pada peningkatan dan kemampuan serta kualitas kerja, disiplin dan tanggungjawab terhadap pengabdianya, sehingga tercipta aparat pemerintah yang lebih efektif, efisien, bersih dan berwibawa serta, mampu melaksanakan tugas-tugas sebagai administrator pembangunan dengan sebaik-baiknya khususnya menjadi sumber inovasi bagi pembinaan, gagasan dan strategi yang menunjang pembaharuan dan pembangunan dalam berbagai kebijaksanaan atau dalam suatu rencana maupun dalam realisasi pelaksanaannya. Juga kemampuannya untuk melihat saling kait-berkaitnya berbagai segi yang perlu ditumbuhkan dengan tidak kehilangan prioritasnya. Sehingga diharapkan kesediaan dan kemampuan untuk mengadakan penyempurnaan-penyempurnaan dalam bidang administrasi Pemerintahan.

Secara keseluruhan peneliti melaksanakan survey awal bahwa, dengan mengidentifikasi masalah masalah Aparat Pemerintah di Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango yaitu:

- a) Aparat belum sepenuhnya melaksanakan tugas pokoknya sebagai aparat pemerintah.
- b) Belum efektifnya tugas memberikan pelayanan administrasi di kecamatan untuk melayani masyarakat.
- c) Masalah pelayanan administratif antara lain, administrasi Umum dan

pembangunan, administrasi pelayanan sosial

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan pada variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sugiyono (2001) menjelaskan bahwa salah satu penelitian kualitatif yaitu melakukan penelitian pada latar alamiahnya atau konteks dari suatu keutuhannya karena ontologi alamiahnya menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat di pahami jika di pisahkan dari konteksnya, hal tersebut didasarkan atas dasar beberapa asumsi. Tindakan pengamatan mempengaruhi apa saja yang dilihat karena itu hubungan penelitian harus mengambil tempat pada keutuhan dalam konteks untuk keperluan pemahaman. konteks sangat menentukan apakah satu penemuan mempunyai arti bagi penemuan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas maka kegiatan penelitian ini adalah memberikan gambaran deskriptif terhadap apa yang diamati. Untuk dapat memahami makna dan menafsirkan fenomena dan simbol-simbol interaksi di lokasi penelitian dibutuhkan keterlibatan dan penghayatan peneliti terhadap subjek penelitian di lapangan. Dengan keterlibatan dan penghayatan tersebut peneliti memberikan judgement dalam menafsirkan makna yang terkandung di dalamnya. Hal ini menjadi alasan lain kenapa peneliti harus menjadi instrumen kunci penelitian.

Penelitian ini bertempat di Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango dan yang menjadi objek penelitian ini Aparat Pemerintah Terhadap Efektifitas pelayanan Administrasi Pemerintah dikecamatan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif (*observation*), Wawancara dengan Informan, Pengedaran Angket dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata

atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian menggunakan informan untuk mendapatkan data penelitian, Sebab itu untuk penentuan informan ditentukan saat penelitian di lapangan di Kecamatan Kabila. Informasi yang akurat dan komperhensif diperoleh peneliti dengan mencari data dari informan dan responden. Informan berkaitan dengan pihak ketiga melalui argumen bahwa mereka lebih mengetahui secara spesifik mengenai fenomena yang terjadi di lapangan sesuai dengan focus penelitian. Informan yang diambil ini meliputi Aparatur Pemerintah Kecamatan dan Tokoh-tokoh masyarakat setempat.

Penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu: Peranan pemerintah dalam pelayanan Efektifitas Administrasi Pemerintah. Efektifitas administrasi pemerintah adalah hasil dari proses penyelenggaraan usaha kerja sama sekelompok orang sesuai dengan tujuan pembangunan masyarakat desa/kelurahan dalam kecamatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peran Pemerintah Meningkatkan Sumber Daya Manusia Aparat

Dengan jumlah pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Kabila adalah 19 orang yang terdiri dari 1 orang Camat, 1 Sekretaris Kecamatan, 5 Kepala Seksi dan 12 Staf. Setiap seksi dibantu oleh 3 orang staf untuk memudahkan tugas dari kepala seksi yang begitu besar. Kita akan melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan administrasi di kantor Kecamatan Kabila oleh aparat birokrasi/pemerintah dapat kita lihat dengan mengetahui antara lain tingkat pendidikan dan tingkat golongan yang mereka miliki serit bagaimana penerapan disiplin, profesionalitas dan loyalitas berdasarkan data yang diperoleh pada lokasi penelitian.

Dalam suatu organisasi keberhasilan pelaksanaan tugas sangat ditentukan oleh orang-orang yang ada didalamnya, dalam hal ini aparat pemerintah kecamatan yang memiliki kualitas sumber daya manusia yaitu kemampuan menanggapi berbagai macam permasalahan yang terjadi di masyarakat dan menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya itu. Dengan kata lain bahwa faktor sumber daya manusia mempunyai pengaruh terhadap efektifitas administrasi terutama yang

menyangkut dengan hasil kerja aparat tersebut, sehingga diperlukan aparat pemerintah yang memiliki sumber daya manusia yang profesional di bidangnya masing-masing, mampu bersaing dalam era globalisasi dalam pencapaian tujuan yang dilakukan secara efektif dan efisien (Blau. 2000). Sumber daya manusia adalah pemanfaatan potensi yang ada pada kemampuan manusia itu sendiri dalam melakukan pekerjaan dengan baik dan dengan tingkat ketrampilan yang sesuai dengan isi kerja yang akan mendorong kemajuan setiap usaha yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan dan pencapaian tujuan usaha bisa terselenggara dengan baik, efektif dan efisien (Husain.1998).

Kemampuan dan motivasi sangat mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai. Secara psikologis, kemampuan aparat terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality. Artinya aparat yang memiliki potensi (IQ) diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan trampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Kemudian motivasi terbentuk dari sikap seseorang aparat dalam menghadapi situasi kerja, fisik/tubuh, tujuan dan situasi lingkungan. Motif berprestasi ini yang mendorong sehingga pegawai dapat melakukan suatu tugas atau kegiatan, dengan sebaik-baiknya, agar mampu mencapai kinerja pegawai dengan predikat terpuji. Berdasarkan hal tersebut, pengembangan aparat secara intensif akan memberikan manfaat nyata kepada pegawai terutama dalam hal, mengembangkan keahlian dan ketrampilan sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif, mengembangkan sikap sehingga timbul kemauan bekerja sama dengan aparat lain dan lain sebagainya.

Dari data yang ada menunjukkan bahwa jumlah personil pada dasarnya cukup memadai dari segi pendidikan dapat dikatakan efektif dimana yang mendominasi adalah pendidikan sarjana walaupun masih ada yang berpendidikan SLTA. Bagi mereka yang menduduki jabatan penting Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala-kelapa seksi memiliki pendidikan sarjana dan Diploma dengan latar pendidikan ilmu sosial antara lain ilmu pemerintahan, ilmu ekonomi dan ilmu administrasi.

Latar belakang pendidikan seseorang sangat menentukan dan mencerminkan tingkat kemampuan yang mereka miliki baik dalam

mengerjakan, menganalisa dan menanggapi tugas yang diembannya. Demikian juga dengan cara atasan dalam memberikan pembinaan, mereka yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi cepat menanggapi dan mengerti dari pada mereka yang berpendidikan rendah (Handaningrat. 1982).

Efektifitas suatu tugas atau pekerjaan turut pula ditentukan dengan penempatan staf sesuai dengan disiplin ilmu yang mereka miliki, sebab kenyataan yang terjadi saat ini penempatan aparat banyak tidak sesuai dengan proporsinya, gejala nepotisme dan penggunaan uang pelicin lebih diutamakan dibanding dengan kualitas aparat tersebut.

### **Penerapan Disiplin, Profesionalisme dan Loyalitas Bagi Aparat Pemerintah.**

Disiplin, Profesionalisme dan Loyalitas bagi aparat pemerintah adalah merupakan komitmen (prinsip kerja) seutuhnya, semenjak diangkat sebagai Pegawai Negeri Sipil yang diharuskan melaksanakan dan membudayakan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mengingat disiplin, profesionalisme dan loyalitas aparat pemerintah merupakan aktualisasi dari tekad sebagai abdi negara, dan abdi masyarakat dalam rangka mewujudkan aparat yang bersih berwibawa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 maka selaku aparat agar diwajibkan memahami menghayati, melaksanakan dan membudayakan ketiga prinsip kerja tersebut.

Untuk melaksanakan prinsip kerja disiplin, profesionalisme dan loyalitas maka aparat Kantor Kecamatan Kabila berpedoman pada Instruksi Bupati Bone Bolango Nomor 30 Tahun 2009 tentang Penerapan Disiplin, Profesionalisme dan Loyalitas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango Dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah, dimana optimalisasi atau hal yang diharapkan dari ketiga prinsi kerja tersebut adalah:

a. *Disiplin.*

- 1) Tertib administrasi
- 2) Tertib hukum
- 3) Tertib jam kerja
- 4) Tertib penggunaan sarana dan prasarana kerja

b. *Profesionalisme*

- 1) Memulai dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai rencana yan diprogramkan.

- 2) Melengkapi uraian tugas pada organisasi/satuan kerja yang belum ada uraian tugasnya.
- 3) Membuat rencana kerja harian
- 4) Mengupayakan peningkatan kualitas dan hasil kerja
- 5) Melaporkan hasil kerja kepada atasan langsung.

c. *Loyalitas*

- 1) Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, UUD 1945 dan pemerintah.
- 2) Melaksanakan tugas kedinasan dengan sebaik baiknya dan dengan penuh pengabdian, kesadaran dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.
- 3) Bekerja dengan jujur, tertib, cermat dan bersemangat untuk kepentingan daerah dan negara.
- 4) Mentaati perintah kedinasan dari atasan yang berwenang.
- 5) Memperhatikan dan melaksanakan segala kebijakan pemerintah dan kebijakan daerah baik yang langsung menyangkut tugas kedinasannya maupun yang berlaku secara umum.

Dari uraian diatas maka kita akan melihat kriteria tingkat penilaian dari ketiga prinsip kerja tersebut terhadap aparat pemerintah, yaitu

a. Tingkat disiplin/kehadiran.

- 1) Tepat waktu.
- 2) Kurang tepat waktu/tidak tepat waktu.
- 3) Terlambat/sangat tidak tepat waktu.

b. Tingkat profesionalisme.

- 1) Berpikir dan bekerja secara baik dan benar.
- 2) Pemahaman dan penghayatan tugas pokok dan fungsi.
- 3) Kemampuan merencanakan dan melaksanakan tugas.
- 4) Kemampuan menilai hasil kerja/kinerja.
- 5) Kemampuan menilai dampak kinerja terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan.

c. Tingkat loyalitas

- 1) Kesetiaan
- 2) Prestasi kerja
- 3) Tanggung jawab
- 4) Ketaatan
- 5) Kejujuran

- 6) Kerjasama
- 7) Prakarsa
- 8) Kepemimpinan.

Kalau kita melihat data yang ada tingkat Disiplin, profesionalisme dan Loyalitas dari aparat Kantor Kecamatan Kabila sesuai dengan keterangan yang ada termasuk dalam kategori yang Baik. Berbagai upaya pembinaan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kinerja antara lain dengan memberikan pembinaan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing, peningkatan pendidikan dan latihan, promosi jabatan, penataran dan lain-lain, namun hasil yang dicapai dalam pelaksanaan tugasnyapun belum cukup memuaskan. Terbukti masih banyak aparat pemerintah yang melakukan berbagai macam pelanggaran dan penyelewengan seperti pelanggaran terhadap disiplin, penyalahgunaan wewenang, rendahnya rasa pengabdian dalam melaksanakan tugas sehari-hari, penempatan personil yang kurang sesuai dengan bidang tugasnya dan latar belakang pendidikan.

Dari gambaran diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan Kabila dapat dikatakan belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari pernyataan responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan aparat kecamatan Kabila. Hal ini perlu menjadi masukan bagi aparat kecamatan terlebih khusus Camat, sebagai penguasa di kecamatan, agar dapat lebih memberikan motivasi, dan pengarahan kepada bawahannya agar nantinya dapat lebih lagi diberdayakan sehingga akan dicapai hasil yang lebih baik lagi, sehingga terwujud efektifitas administrasi pemerintahan.

### **Peran Aparat Pemerintah Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan**

Untuk mencapai keberhasilan pembangunan, diperlukan keikutsertaan atau partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan pembangunan. Sehubungan dengan itu maka perlu diusahakan secara terus menerus untuk dapat membangkitkan atau menggairahkan masyarakat agar mereka bersedia atau rela, untuk mengambil bagian atau ikut serta berpartisipasi dalam implementasi atau pelaksanaan kegiatan-kegiatan pembangunan.

Salah satu unsur penting yang berperan disini adalah aparat pemerintah itu sendiri. Oleh sebab itu aparat pemerintah dituntut untuk mempunyai kemampuan

menyelenggarakan administrasi secara meluas dan efektif, dengan perkataan lain bahwa penyelenggaraan administrasi pembangunan secara baik setidaknya dapat, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap Pemerintah. Sehingga mereka akan turut pula mendukung usaha-usaha pemerintah dalam melaksanakan pembangunan. Berikut ini kita akan melihat partisipasi masyarakat di Kecamatan Kabila dalam usaha mendukung pembangunan melalui partisipasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Selanjutnya dalam penelitian ini, secara operasional yang dimaksud dengan partisipasi masyarakat dalam implementasi program pembangunan yaitu keikutsertaan atau keterlibatan masyarakat secara sukarela seperti, kegiatan-kegiatan gotong royong memberikan sumbangan-sumbangan bahan materi baik itu dalam bentuk uang, bahan bangunan ataupun berupa tenaga.

Dari data dapat dilihat peran masyarakat di dua sarana penting yang secara langsung menyentuh kehidupan masyarakat. Sarana yaitu, pembangunan saluran air untuk kepentingan kesehatan, sedangkan sarana sosial yaitu meliputi pembangunan tempat-tempat ibadah, lapangan olah raga, Kegiatan ini membutuhkan dana yang besar namun dengan semangat kekeluargaan dan gotong royong rata-rata dapat diselesaikan dengan baik.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut; a). Masih rendahnya kemampuan aparat pemerintah yang ada di Kecamatan Kabila baik dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat maupun, terhadap ketercapaian kerja yang efektif dan efisien. b). Untuk tingkat keterampilan dan pendidikan aparat pemerintah di Kecamatan Kabila dirasakan oleh masyarakat masih sangat minim, karena mengingat dengan penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. c). Kesadaran masyarakat untuk bersama-sama bergotong royong merupakan potensi yang sangat luhur dan mulia, dengan demikian ada kemauan dari masyarakat untuk membangun daerahnya, untuk itu di perlukan perhatian yang lebih

besar lagi terhadap pelayanan administrasi yang efektif kepada masyarakat.

Mengingat masih rendahnya kesadaran aparat pemerintah yang ada di Kecamatan Kabila, maka diharapkan adanya perhatian dari pemerintah Kabupaten dalam hal ini pemerintah Kabupaten Bone Bolango, untuk dapat menyelenggarakan pendidikan dan latihan, untuk memberikan pelatihan kepada aparat-aparat pemerintah yang tersebar di seluruh kecamatan-kecamatan, untuk dapat dihasilkan sumber daya yang berkualitas menghadapi penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Untuk lebih mengoptimalkan hasil yang didapat dalam pelaksanaan pembangunan, maka masyarakat harus dilibatkan secara lebih aktif lagi dalam keseluruhan proses pembangunan tersebut. Aparatur pemerintah harus lebih jeli menangkap aspirasi yang berkembang dalam masyarakat sekaligus pro aktif menyikapi kondisi riil yang terjadi alam masyarakat, sehingga kebijakan yang akan dikeluarkan akan dapat diterima dan dilaksanakan oleh masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Blau P M. Meyer M W. 2000. Birokrasi Dalam Masyarakat Modern. Prestasi pustakarya. Jakarta
- Handyaningrat S. 1982. Pengantar Skudi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Gunung Agung. Jakarta.
- Husein U. 1998. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sarundajang S H. 2000. Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Alfabeta.