

**KINERJA CAMAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN SUMBER DAYA
APARATUR KECAMATAN DI KECAMATAN IDI
RAYEUK KABUPATEN ACEH TIMUR**

TESIS

OLEH

**FURQAN FEBRIANSYAH
151801148**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2017**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

**KINERJA CAMAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN SUMBER DAYA
APARATUR KECAMATAN DI KECAMATAN IDI
RAYEUK KABUPATEN ACEH TIMUR**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Administrasi
Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik pada Program
Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**FURQAN FEBRIANSYAH
NPM. 151801148**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2017**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Sumber Daya Aparatur Kecamatan Di Kecamatan Idi
Rayeuk Kabupaten Aceh Timur

Nama : Furqan Febriansyah

NPM : 151801148

Menyetujui

Pembimbing I



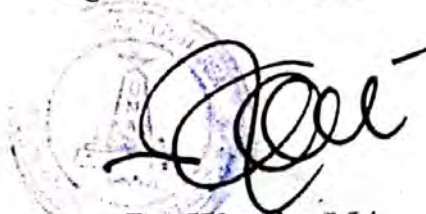
Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Drs. Kariono, MA

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. W. W. MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 7 Juni 2017

Nama : Furqan Febriansyah

NPM : 151801148



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Sekretaris : Ir. Azwana, MP

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penguji Tesis : Dr. Abdul Kadir, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 31/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2017

Yang menyatakan,



Furqan Febriansyah

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-8)

“Dia yang lemah dan paling kecil, tetapi sibuk, akan lebih berhasil daripada dia yang kuat dan cerdas tetapi peragu dan malas”.

”Perjuangan, kerja keras, semangat dan doa merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai apa yang diinginkan, percayalah tiada hasil yang mengecewakan dan sia-sia ”

(Penulis)

ABSTRAK

KINERJA CAMAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SUMBER DAYA APARATUR KECAMATAN DI KECAMATAN IDI RAYEUK KABUPATEN ACEH TIMUR

Nama : Furqan Febriansyah
NPM : 151801148
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Peneliti memfokuskan penelitian di kantor kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur. Identifikasi masalah: kurang optimalnya pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan; Pelanggaran yang dilakukan pegawai dalam ketentuan jam kerja; kurangnya teguran ataupun sanksi dari pimpinan terhadap bawahannya yang melakukan pelanggaran; sarana dan prasarana yang kurang memadai; pelaksanaan tugas yang tidak efisien. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Tesis ini adalah kualitatif dengan pendekatan induktif. Populasi data ini adalah seluruh aparat Kantor Kecamatan Idi Rayeuk yang berjumlah 36 orang. Untuk teknik pengumpulan data dalam Tesis ini menggunakan wawancara, dokumentasi, observasi, dan triangulasi data. Menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006) yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Resposibilitas dan Akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi, kualitas pegawai belum menunjukkan kinerja yang maksimal, pengetahuan pegawai terhadap pekerjaannya sudah cukup baik, kreativitas dan kerjasama yang belum optimal sehingga menghambat pekerjaan, Penampilan pegawai menunjukkan performa yang baik dalam melayani masyarakat. Hal ini menunjukkan keseriusan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas dilihat dari tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Artinya pemberi layanan sudah cukup mampu menyediakan layanan dengan teliti terhadap produk layanan yang di hasilkan. Kesimpulannya kinerja pegawai kecamatan Idi Rayeuk belum sepenuhnya optimal; Saran: perlunya memenuhi segala aspek sarana dan prasarana yang belum memadai, perlunya meningkatkan motivasi untuk kesadaran dan tanggung jawab masing-masing pegawai, perlunya pengawasan yang ketat dan tegas bagi pegawai yang melanggar aturan, perlu adanya peningkatan kualitas pegawai dan pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja rajin dan profesional sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan.

Kata kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

THE PERFORMANCE OF HEAD OF SUB-DISTRICT IN IMPROVING THE QUALITY OF SUB-DISTRICT APPARATUS RESOURCES IN IDI RAYEUK DISTRICT, EAST ACEH DISTRICT.

Name : Furqan Febriansyah
NPM : 151801148
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Drs. Kariono, MA

Researchers focused their research on the district office of Idi Rayeuk, East Aceh district. Problem identification: less optimal sub-district staff in providing services; Violations committed by employees in the provisions of working hours; Lack of reprimand or sanction from the leadership against his / her subordinates; Inadequate facilities and infrastructure; Execution of inefficient tasks. The research method used in the writing of this thesis is qualitative with inductive approach. The population of this data is all officers of Idi Rayeuk District Office which amounted to 36 people. For data collection techniques in this Thesis use interview, documentation, observation, and data triangulation. Using performance theory proposed by Agus Dwiyanto (2006) are: Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. The results showed that there is still overlap of work that occurs, the quality of employees has not shown the maximum performance, employee knowledge of his work is quite good, Creativity and cooperation that has not been optimal so that hampering the work, Appearance of employees shows good performance in serving the community. This shows the seriousness of employees in providing services to the community. Accountability seen from the level of accuracy of employees in performing their duties is good enough. This means that the service provider is capable enough to provide careful services to the products that are produced. In conclusion, the performance of Idi Rayeuk sub-district employees is not yet fully optimal; Suggestion: the need to meet all aspects of facilities and infrastructure that have not been adequate, the need to increase motivation for awareness and responsibility of each employee, The need for strict and strict supervision for employees who violate the rules, the need to improve the quality of employees and rewarding employees who work diligently and professionally so as to optimize services.

Keywords: Performance, Service Quality

KATA PENGANTAR



Puji syukurkehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini dengan sebaik-baiknya.

Tesis yang berjudul **“Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan Di Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur”** Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Penulis menyadari dalam penulisan Tesis ini masih banyak terdapat kesalahan, dan masih sangat jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki dan terbatasnya waktu yang dimiliki dalam penulisan Tesis ini.

Dalam penulisan Tesis ini tentunya tidak terlepas dari keterlibatan dan bantuan berbagai pihak, dari bimbingan dan petunjuk dari semua pihak yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga dan doa kepada penulis maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir.Retna Astuti K, Ms selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan dan selalu membimbing dalam penulisan tesis ini, dan selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesisnya.
3. Drs. Kariono, MA selaku dosen pembimbing II yang selalu bersedia memberikan bimbingan dan arahan serta waktunya dalam pembuatan tesis ini.
4. Pemerintah Daerah Khususnya Kantor Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur yang telah menerima penulis untuk melakukan kegiatan penelitian dan pengambilan data guna kelengkapan dalam penyelesaian Tesis.

5. Ayahanda Sofyan Hadi yang selalu berdoa dan memberikan yang terbaik untukku, serta Ibunda Tercinta Mariamahibu terbaik yang selalu ku andalkan serta seluruh keluarga besar atas doa, dukungan kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan dalam mendukung pendidikan ini.
6. Kakak perempuanku Hanika mutiadan adik laki-laki Fauzan yang selalu berdoa dan memberikan semangat kepadaku dalam menjalani pendidikan penyusunan Tesis ini.
7. Seluruh rekan-rekan Program Studi Magister Administrasi kelas C yang selalu mewarnai hari-hari selama 2 tahun ini dengan penuh suka cita serta Rekan-rekan seperjuanganku Baihaqi Mulia dan TM. Rizki Mulia yang siap untuk mendoakan, menyemangati dan membantu penulis dalam penyusunan tesis ini
8. Teristimewa kepada Wasana Praja Siti Hajar yang selalu bersabar selaku orang terkasih yang telah setia menemani, membantu dan mendoakan diriku dalam proses pembuatan Tesis ini.
9. Bapak-Ibu Dosen dan seluruh staf pengajar yang ada di kampus Universitas Medan Area yang selalu mengajarkan semua hal yang bermanfaat untuk keberhasilanku.
10. Para senior dari Purna Praja STPDN yang tidak bosan-bosannya memberikan masukan dalam penulisan tesis ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu. Semoga Allah memberikan balasan yang lebih baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan tesis ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk memperbaiki dan menyempurnakan Tesis ini.

Medan, April 2017

Penulis,

Furqan Febriansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup, Fokus, dan Lokus Penelitian.....	6
1.2.1. Ruang Lingkup Penelitian	6
1.2.2. Perumusan Masalah	7
1.2.3. Lokus penelitian.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Maksud Penelitian	7
1.3.2. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan	8
1.4.1. Kegunaan Teoretis	8
1.4.2. Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Normatif	10
2.1.1 Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara	10
2.1.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20Tahun 2008 tentang Pedoman PenyusunanIndikator Kinerja	

Utama	11
2.1.3 Kecamatan dan Camat	12
2.2 Landasan Teoretis.....	15
2.2.1 Pengrtian Kinerja	15
2.2.1.1 Produktivitas.....	20
2.2.1.2 Kualitas Layanan	21
2.2.1.3 Responsivitas	23
2.2.1.4 Responsibilitas.....	24
2.2.1.5 Akuntabilitas.....	26
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.3 Kemampuan Sumber Daya Aparatur (SDM)	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3 Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1 Letak Geografis	43
4.1.2 Jumlah Penduduk Keadaan Demografis	46
4.1.3 Keadaan Sosial Budaya	48
4.1.4 Kondisi Keamanan dan Ketertiban	52
4.1.5 Kondisi Sosial Politik	52
4.1.6 Visi dan Misi dan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Idi Rayeuk.....	53
4.1.7 Tugas Pokok Fungsi Dan Struktur Organisasi.....	57
4.1.8 Susunan Personalia dan Tingkat Pendidikan Aparat Pemerintah Kecamatan Idi Rayeuk	64

4.1.9	Sarana Dan Prasarana	65
4.2	Analisis Fokus Penelitian Penelitian Dari Perspektif Normatif	67
4.2.1	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Peoman Penyusunan Indikator Kinerja Utama	69
4.2.2	Kecamatan dan Camat	70
4.2.3	Kinerja Kantor Camat Idi Rayeuk	73
4.3	Analisis Fokus Penelitian Penelitian Dari Perspektif Teorotis.....	76
4.3.1	Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan diKecamatan Idi Rayeuk	76
4.3.1.1	Produktivitas.....	78
4.3.1.2	Responsivitas	80
4.3.1.3	Kualitas Layanan	84
4.3.1.4	Responsibilitas.....	92
4.3.1.5	Akuntabilitas.....	94
4.3.2	Faktor Penghambat Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan.....	101
4.3.3	Upaya Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur Kecamatan	103
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1	Kesimpulan	106
5.2	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN- LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Idi Rayeuk	55



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya aparatur sebagai faktor penting dalam organisasi pemerintahan daerah harus selalu berada dalam proses pembelajaran agar potensi akal manusia dapat dikembangkan secara optimal. Didasari bahwa kinerja camat dalam meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur tersebut sangat menentukan keberhasilan organisasi pemerintah daerah dalam pengembangan misinya, karena itu pengembangan kualitas sumber daya aparatur pemerintahan yang mampu bersaing di era globalisasi.

Tingkat kualitas dan kompetensi sumber daya aparatur yang ada tidak terlepas dari bagaimana pembinaan serta pengawasan yang diberikan oleh para pimpinanya, selain itu standar kompetensi dari sumberdaya aparatur tersebut juga menjadi acuan dan tolak ukur dalam menganalisis dan melihat apakah kinerja sumber daya aparatur yang ada pada saat ini sudah sesuai dengan standar kompetensi yang telah ditetapkan.

Dalam upaya peningkatan kemampuan dan kompetensi sumber daya aparatur, harus diadakannya evaluasi-evaluasi dan inovasi-inovasi dalam pelaksanaannya. Pentingnya pembinaan dan pengawasan pimpinan terhadap pegawainya, seorang pemimpin harus mampu merancang dan merencanakan berbagai faktor yang menjadi pengaruh terhadap proses pelaksanaan sistem

birokrasi suatu ruang lingkup pemerintahan, terutama dibidang perencanaan sumber daya aparatur pegawainya sendiri.

Dalam kebijakan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, secara eksplit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintahan daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kesajahteraan dan kepentingan masyarakat daerah. Otonomi Daerah perlu didukung dengan kesiapan dan kemampuan aparat serta kewenangan dari aparat pemerintah itu sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut camat dituntut aktif, kreatif, dan produktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumberdaya aparatur yang dimilikinya. Untuk itu maka peningkatan kemampuan aparatur pemerintah, baik dari aspek kemampuan profesionalisme dan etoskerja maupun radar integritas dan kedisiplinan pribadi perlu dibina dan ditingkatkan. Jadi antara intelektual dan moral Pegawai Negeri Sipil perlu diseimbangkan peningkatannya. Guna membentuk sosok Pegawai Negeri Sipil yang demikian dalam rangka Kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparaturnya baik dari segi wawasan, dan pengabdian profesionalismenya, maka salah satu langkah yang ditempuh pemerintah dalam melaksanakan otonomi daerah adalah peningkatan kualitas pelayanan Pegawai Negeri Sipil melalui kinerja seorang Camat.

Kinerja camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparaturnya sangat dibutuhkan untuk mengatasi keterbatasan-keterbatasan kantor kecamatan dalam hal sumber daya aparatur, sarana prasarana yang layak sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat lainnya. Aparatur pemerintah kecamatan sebagai pemberi pelayanan dituntut mengoptimalisasikan pemberian

pelayanan kepada masyarakat serta memiliki sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan teknis manajerial, profesionalisme dan komitmen yang tinggi agar dapat menjamin tercapainya tujuan pelaksanaan otonomi daerah secara efektif dengan kinerja camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparturnya, meningkatkan demokratisasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah dan memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa.

Dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, bahwa kecamatan merupakan Perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai kerja tertentu yang dipimpin oleh Camat yang selanjutnya bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tugas pokok dan fungsinya. Sedangkan yang dimaksud dengan camat adalah pemimpin atau koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 4 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dalam Kabupaten Aceh Timur, dalam menjalankan tugasnya Camat Idi Rayeuk mempunyai wewenang yaitu koordinasi, pembinaan, fasilitasi, rekomendasi, penetapan, penyelenggaraan, dan kewenangan lain yang di limpahkan.

Aspek sumber daya aparatur yang ada di Kantor Kecamatan Idi Rayeuk secara kuantitas sudah cukup, sehingga memiliki daya dukung yang kuat bagi tujuan organisasi. Namun pada kenyataannya, meskipun secara kuantitas aspek sumber daya pegawai sudah mencukupi akan tetapi pencapaian tujuan organisasi masih belum bisa tercapai dengan baik.

Di Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur ditemukan beberapa kelemahan yang berpengaruh terhadap kinerja camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan aparatur kecamatan. Berdasarkan Renstra Kecamatan Idi Rayeuk Tahun 2012- 2017 pada BAB III tentang Isu-isu Staregis Berdasarkan Tugas dan Fungsi disebutkan pada Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Tugas dan Fungsi. Beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk yaitu.

- a. Jumlah personil yang masih terbatas dan belum mencukupi sehingga tidak dapat melaksanakan program secara maksimal.
- b. Kantor camat Idi Rayeuk mempunyai beban tugas yang besar karena bertanggung jawab terhadap pembangunan infrastruktur dan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan yang telah ditetapkan.

(Sumber: Renstra Kecamatan Idi Rayeuk Tahun 2012- 2017 Bab III Halaman 24).

Salah satu tugas dan fungsi aparaturnya pemerintah adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Namun masih saja ditemukan permasalahan pada aparaturnya kecamatan Idi Rayeuk mengenai rendahnya tingkat kedisiplinan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. (Sumber: Renstra Kecamatan Idi Rayeuk 2012- 2017 Bab III Halaman 24).

Permasalahan selanjutnya ada pada keterbatasan sarana dan prasarana adalah salah satu faktor penghambat sehingga memperlambat proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Permasalahan di atas sangat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparaturnya kecamatan. (Sumber: Renstra Kecamatan Idi Rayeuk 2012- 2017 Bab III Halaman 24).

Untuk memberikan pelayanan yang baik dari aparaturnya kecamatan maka diperlukan pimpinan yang dalam hal ini Camat harus mampu memberikan contoh yang baik dan memberikan motivasi kerja bagi para staf maupun seluruh aparaturnya Kecamatan Idi Rayeuk. Camat juga harus memberikan pemahaman yang lebih kepada para aparaturnya akan tugas dan fungsi masing- masing pegawai.

Dalam mekanisme penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, pemerintahan Kecamatan Idi Rayeuk merupakan perangkat daerah yang melaksanakan kebijakan yang ditetapkan Pemerintah Kabupaten Aceh Timur, serta mengadakan pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintahan dibawahnya.

Pemerintahan Kecamatan Idi Rayeuk memiliki peran yang sangat penting dalam melayani keinginan bahkan keperluan masyarakat karena pemerintah Kecamatan berhubungan langsung dengan masyarakat. Aparatur kecamatan harus siap dalam melaksanakan seluruh tugas pokok dan fungsinya dan menerima pelimpahan wewenang dari pemerintahan kabupaten.

Dari latar belakang diatas, hal menarik untuk dilakukan pengamatan adalah bagaimanakah Kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan yang ada di Kecamatan Idi Rayeuk dengan adanya peraturan dari pemerintah pusat dan kebijakan pemerintah daerah. Dari uraian di atas yang ingin diamati oleh penulis yaitu “Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan Di Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur.”

1.2 Ruang Lingkup, Perumusan Masalah, dan Lokus Penelitian

1.2.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan ini yang menjadi ruang lingkup penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya aparatur kecamatan. Saat ini masih banyak yang harus dilakukan Camat dalam membentuk suatu proses untuk memperoleh Sumber Daya Aparatur yang pintar dan tanggung jawab saat bekerja.

1.2.2 Perumusan Masalah

Untuk mempersempit ruang lingkup masalah, maka penelitian ini memiliki fokus pada beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimakanakah Kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk?
2. Apakah faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk?
3. Upaya- upaya apa saja yang dilakukan Camat Idi Rayeuk untuk mengatasi faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur di Kecamatan Idi Rayeuk?

1.2.3 Lokus Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menentukan lokasi penelitiandi Kantor Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur, khususnya melihat Kinerja Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparaturnya.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas

pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk, faktor-faktor apa saja yang menghambat serta upaya yang dilakukan Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami tentang bagaimana kinerja Camat Idi Rayeuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan Camat Idi Rayeuk dalam mengatasi faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk.

1.4 Kegunaan

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil pengamatan saat penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam mengatasi permasalahan Kinerja Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Aparatur Kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan ilmu pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sumber Daya Apratur kecamatan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah Kabupaten Aceh Timur, khususnya pada Camat Idi Rayeuk.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Normatif

2.1.1 Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 menyatakan bahwa:

- Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
- Pegawai Aparatur Sipil Negara (Pegawai ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang- undangan.

Penilaian kinerja PNS yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 yaitu terdapat pada pasal 76 dan 77, sebagai berikut:

Pasal 76

- (1) Penilaian PNS dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit tau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku
- (2) Penilaian kinerja PNS dilakukan secara objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan.

Pasal 77

- (1) Penilaian kinerja PNS berada dibawah kewenangan Pejabat yang berwenang pada Instansi Pemerintahan masing-masing.
- (2) Penilaian kinerja PNS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didelegasikan secara berjenjang kepada atasan langsung dari PNS.
- (3) Penilaian kinerja PNS sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat mempertimbangkan pendapat rekan kerja setingkat dan bawahannya.
- (4) Hasil penilain kinerja PNS disampaikan kepada tim penilai kinerja PNS.

- (5) Hasil penilaian kinerja PNS digunakan untuk menjamin objektivitas dalam pengembangan PNS, dan dijadikan sebagai perdyaratan dalam pengangkatan jabatan dan kenaikan pangkat, pemberian tunjangan dan sanksi, mutasi, dan promosi, serta untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.
- (6) PNS yang penilaian kinerjanya tidak mencapai target dikenakan sanksi administrasi sampai dengan pemberhentian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Indikator Kinerja Utama

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Indikator Kinerja Utama sebagai berikut:

1. Kinerja adalah unjuk kerja dan prestasi kerja atau hasil kerja yang diwujudkan dalam melakukan suatu kegiatan atau pengamatan pencapaian tujuan dan sasaran tertentu.
2. Kinerja adalah upaya dalam mencapai hasil dan capaiannya (*accomplishment*).
3. Kinerja adalah keluaran/hasil dari kegiatan/program yang hendak telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur.

Pengukuran kinerja pegawai pada instansi pemerintah dapat dilihat melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Pada laporan tersebut dapat melihat seberapa jauh kinerja pegawai pada tahun tersebut dalam mencapai suatu sasaran kinerja yang telah direncanakan. Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 29 Tahun 2010 pasal 18 dijelaskan bahwa Laporan Akuntabilitas Kinerja dimanfaatkan untuk:

1. Bahan evaluasi akuntabilitas kinerja bagi pihak yang membutuhkan.
2. Penyempurnaan dokumen perencanaan periode yang akan datang
3. Penyempurnaan pelaksanaan program dan kegiatan yang akan datang.
4. Penyempurnaan berbagai kebijakan yang diperlukan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Kinerja digunakan sebagai dasar penilaian pencapaian tujuan organisasi serta berguna untuk menunjukkan perkembangan organisasi atau instansi tersebut.

2.1.3 Kecamatan dan Camat

Camat merupakan pemimpin Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota camat berkedudukan sebagai pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota. Camat diangkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekretaris Daerah kabupaten atau kota terhadap Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 diatur pada Pasal 224 tentang Pemerintahan Daerah:

- (1) Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota Sekretaris Daerah.
- (2) Bupati/Walikota wajib mengangkat Camat dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengangkatan Camat yang tidak sesuai dengan ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) dibatalkan keputusan pengangkatannya oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintahan Pusat.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 Pasal 112 tentang Pemerintahan

Aceh sebagai berikut:

- (1) Kecamatan dipimpin oleh Camat.
- (2) Dalam pelaksanaan tugasnya Camat memperoleh pelimpahan sebagai kewenangan Bupati/Walikota untuk menangani urusan pemerintahan Kabupaten/Kota.
- (3) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
 - a. Menyelenggarakan kegiatan pemerintahan pada tingkat Kecamatan;
 - b. Membina penyelenggaraan pemerintahan Mukim, Kelurahan, dan Gampong;
 - c. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Mukim, Kelurahan, dan Gampong;
 - d. Mengkoordinasikan:
 - 1) Kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - 2) Upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - 3) Penerapan dan penegakan peraturan Perundang-undangan; dan
 - 4) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- (4) Pengangkatan dan pemberhentian Camat dilakukan oleh Bupati/Walikota.
- (5) Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.
- (6) Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibantu oleh perangkat kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris daerah Kabupaten/Kota.
- (7) Perangkat Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Camat.
- (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai hal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), ayat (6), dan ayat (7) diatur Peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada Qanun Kabupaten/Kota.

Peraturan Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, dijelaskan bahwa:

Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Sedangkan Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 4 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Qanun Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dalam Kabupaten Aceh Timur, dalam menjalankan tugasnya Camat Idi Rayeuk mempunyai wewenang dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan Perundang-undangan;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat Kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan gampong; dan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan gampong.

Sebagaimana yang kita ketahui, Kecamatan adalah suatu wilayah administratif yang memiliki batas wilayah tertentu. Kantor Kecamatan adalah salah satu tempat penyelenggaraan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Kedudukan Kecamatan dijelaskan pada pasal 221 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 berikut:

- (1) Daerah Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.
- (2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
- (3) Rancangan Perda Kabupaten/Kota tentang pembentukan Kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama Bupati/Walikota dan DPRD Kabupaten/Kota, sebelum ditetapkan oleh Bupati/Walikota disampaikan kepada Menteri melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk mendapat persetujuan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 menjelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, sebagaimana dijelaskan pada ayat (2) huruf f, sebagai berikut:

Perangkat Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas:

- a. Sekretariat Daerah;
- b. Sekretariat DPRD
- c. Inspektorat
- d. Dinas
- e. Badan; dan
- f. Kecamatan.

Jadi Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

2.2 Landasan Teoritis

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kata Kinerja seringkali diartikan sebagai hasil prestasi kerja, hasil kerja seseorang, maupun pencapaian tujuan. Sekalipun terdapat adanya kesamaan dalam pengertian kinerja dengan berbagai istilah yang telah disebutkan, namun terdapat perbedaan baik dalam pengertian dasar maupun pada prosesnya. Kinerja bukan hanya pada hasil kerja saja melainkan kinerja memiliki makna yang lebih luas, yaitu juga pada bagaimana proses pekerjaan itu sedang berlangsung.

Menurut Sinambela dalam Zaenal Mukarom (2015:53) bahwa Kinerja “kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu”.

Menurut Irham Fahmi (2011: 2), Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Mahsum dalam Sembiring (2012: 82) Kinerja diartikan sebagai “gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi pengorganisasian yang tertuang dalam strategi perencanaan”.

Menurut Priansa (2014:269) menyatakan:

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut *job performance* atau *actual performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, kinerja bukan merupakan bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri.

Menurut Wibowo (2013: 7) “kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis dan organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi”. Hal ini tentu dilakukan guna untuk memajukan organisasi agar mampu berjalan ke arah yang lebih baik.

Menurut Serdamayanti (2011: 202) “kinerja adalah sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar persyaratan atribut yang disepakati”.

Adapun indikator kinerja menurut Serdamayanti (2009: 51) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kinerja (*Quality of work*)
 - a. Hasil kerja yang diperoleh
 - b. Kesesuaian hasil kerja dengan tujuan organisasi
 - c. Manfaat hasil kerja

2. Ketepatan waktu (*Promptness*)
 - a. Penataan rencana kegiatan/rencana kerja
 - b. Ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja
 - c. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
3. Inisiatif (*Initiative*)
 - a. Pemberian ide dan gagasan dalam berorganisasi
 - b. Tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi
4. Kemampuan (*Capability*)
 - a. Kemampuan yang dimiliki
 - b. Keterampilan yang dimiliki
 - c. Kemampuan memanfaatkan sumber daya yang ada
5. Komunikasi (*Communication*)
 - a. Komunikasi internal organisasi
 - b. Komunikasi Eksternal organisasi

Menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayan Publik* menjelaskan bagaimana cara untuk mengukur kinerja birokrasi publik berdasarkan adanya indikator mengacu pada prinsip-prinsip *Good Governance* secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dianggap terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar

pelayanan ini memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Layanan

Isi mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dan menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun yang implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku di masyarakat.

(Agus Dwiyanto 2006: 50)

Dari berbagai indikator pengukuran kinerja yang di ungkapkan para pakar diatas, peneliti memilih menggunakan indikator pengukuran kinerja yang di kemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006). Penulis memilih menggunakan teori tentang pengukuran kinerja berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance* yang di kembangkan oleh Agus Dwiyanto (2006) tersebut karena di pandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumberdaya aparatur Kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk.

Indikator pengukuran kinerja yang di kemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam bukunya yang Berjudul *Good Governance Melalui Pelayanan Publik* meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas (Agus Dwiyanto (2006: 50).

Setelah diterangkan oleh para ahli maka dapat ditarik kesimpulan oleh penulis yang mana bahwa kinerja sangatlah penting untuk sebagai bahan dalam melaksanakan tugas-tugas yang mana apabila kinerja yang baik maka akan berdampak besar terhadap Kecamatan tersebut dan sebaliknya jika Kinerja seorang tidak baik maka akan berdampak jelek terhadap Kecamatan. Oleh karena itu Kinerja merupakan tiang dalam suatu organisasi supaya bisa merubah kemajuan yang pesat bagi daerahnya. Kinerja juga merupakan koreksi untuk diri seseorang yang mana bila seseorang bersemangat dalam menjalankan harinya maka akan memudahkan dalam pelaksanaan pekerjaan yang diberikan jadi Kinerja memberikan hal positif sebagai acuan untuk mendapatkan reward untuk seseorang dari atasan secara langsung maupun tidak langsung seperti halnya kecepatan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan. Bagi penulis juga teori

kinerja memberikan pelajaran atau sebagai pengalaman untuk masa yang akan datang apabila penulis nantinya masuk sebuah organisasi yang ada di daerah baik itu secara lambat maupun secara cepat dan tepat. Jadi intinya kinerja sangat dibutuhkan oleh siapapun untuk melakukan semua aktivitas dalam kehidupan sehari-hari baik itu dalam lingkup internal maupun eksternal.

2.2.1.1 Produktivitas

Produktivitas kerja berasal dari bahasa Inggris, *product: result, outcome* berkembang menjadi kata *productive*, yang berarti menghasilkan, dan *productivity: having the ability make or create, creative*. Perkataan itu dipergunakan di bahasa Indonesia menjadi produktivitas yang berarti kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu, karena dalam organisasi. Kerja yang akan dihasilkan adalah perwujudan tujuannya. Dilihat dari segi Psikologi produktivitas menunjukkan tingkah laku sebagai keluaran (output) dari suatu proses berbagai macam komponen kejiwaan yang melatarbelakanginya. “Produktivitas tidak lain daripada berbicara mengenai tingkah laku manusia atau individu, yaitu tingkah laku produktivitasnya. Lebih khusus lagi di bidang kerja atau organisasi kerja” (Sedarmayanti, 2004).

“Produktivitas pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari metode kerja kemarin dan hasil yang dapat diraih esok harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini” (Komaruddin, 1992). Produktivitas merupakan sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah

ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini dari pada kemarin dan hari esok yang lebih baik dari hari ini. “Produktivitas adalah sikap mental yang mementingkan usaha terus menerus untuk menyesuaikan aktivitas ekonomi terhadap kondisi yang berubah. Sikap mental untuk menerapkan teori serta metode-metode dan kepercayaan yang teguh akan kemajuan umat manusia” (Rahmayanty,2013).

Menurut Siagian (2002), “produktivitas kerja adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal, kalau mungkin yang maksimal”. Dari definisi-definisi tersebut menunjukkan bahwa produktivitas kerja adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Jika produktivitas kerja karyawan tinggi, maka karyawan mampu menunjukkan jumlah hasil yang sama dengan jumlah masukan yang lebih besar menghasilkan jumlah yang lebih besar dibanding dengan jumlah masukan. Sebaliknya jikaproduktivitas karyawan rendah maka karyawan tidak mampu menghasilkan hasil atau produksi yang sama bahkan tidak mampu memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

2.2.1.2 Kualitas layanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima

layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah “suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S.Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan

konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

2.2.1.3 Responsivitas

Responsivitas sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja pelayanan publik, secara sederhana dapat diartikan mau mendengarkan saran. Menurut pengertian ini terlihat adanya komunikasi dalam bentuk aspirasi atau kehendak dari satu pihak kepada pihak lain serta memperhatikan apa yang disampaikan.

Agus Dwiyanto (1995:2) mengemukakan tentang pentingnya responsivitas dalam hubungannya dengan penilaian kinerja yaitu : “Dalam kaitannya dengan penilaian kinerja pelayanan publik, responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bentuk kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat”.

Suatu organisasi yang mempunyai peran pelayanan publik dituntut harus peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas (responsivity) menurut S.P Siagian (2000 : 165) adalah kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan meghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Berpedoman pada pendapat di atas, bahwa organisasi publik harus mampu dan mau mendengarkan serta peka terhadap apa yang menjadi tuntutan dan aspirasi masyarakat. Tingkat responsivitas yang akan diteliti adalah kemampuan organisasi Kantor Kecamatan dalam merespon persoalan yang muncul, dalam proses pelaksanaan tugas dan fungsi untuk kemudian dikembangkan dan dituangkan dalam kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya menunjukkan kinerja yang jelek dan menunjukkan kegagalan organisasi.

Dapat diambil suatu kesimpulan bahwa sikap dan produk dari kantor Kecamatan yang dihasilkan harus dapat merefleksikan dinamika dan aspirasi yang berkembang dimasyarakat. Artinya dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, memberi pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat serta mampu memecahkan masalah yang dihadapi. Disamping itu, pemahaman terhadap tugas-tugas dan fungsi dari masing-masing seksi juga sangat diperlukan. Suatu organisasi dituntut untuk peka terhadap tugas dan fungsinya baik secara individu maupun secara organisasi dan juga tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sehingga tujuan dari organisasi yang dalam hal ini kantor Kecamatan Idi Rayeuk akan tercapai.

2.2.1.4 Responsibilitas

Menurut Ndraha (2003: 87) menyebutkan *Responsibility* (tanggung jawab) berasal dari akar kata latin *respons (us)*. Lebih jauh Ndraha (2003: 87)

menjelaskan bahwa tanggung jawab merupakan salah satu mata rantai, dan mata rantai terpenting, yang berhubungan dengan perintah, janji (*commitment*), dan status, dengan percaya dalam hubungan pemerintahan. Sejalan dengan di atas, Dwiyanto (2006:50) menyebutkan tentang responsibilitas, adalah:

“Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit”.

Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Pengertian responsibilitas merupakan tanggung jawab birokrasi publik dalam melaksanakan tugas pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan kebutuhan publik. Responsibilitas (tanggung jawab) adalah tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan perannya sebagai pelaksana tugas pelayanan kepada pihak yang dilayani.

Responsibilitas sangat penting dalam pelaksanaan tugas pokok seorang pegawai. Menurut Spiro (dalam Ndraha, 2003: 87), *responsibility* atau *responsibilitas* dapat diartikan sebagai *accountability* (perhitungan), sebagai *obligation* (kewajiban), dan sebagai *cause* (penggerak, *acts*) yang dijelaskan: (1) *Accountability* (perhitungan), Menunjukkan sejauh mana seorang pelaku pemerintahan terbukti mampu menjalankan tugas dan perintah yang diamanatkan kepadanya, menurut cara, alat, dan tingkat pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, dari persolan ia menyetujui perintah itu atau ia merasa terpaksa, dipaksa harus, atau karena tiada pilihan, dan dalam pada itu ia harus menerima risikonya. (2) *Obligation* (kewajiban), Menunjukkan sejauh mana seorang pelaku pemerintahan menepati, menunaikan, dan memenuhi janji (*pledge*,

commitment, sense of duty, lahir dari kesepakatan) nya pada suatu saat, sedia menunaikan kewajiban-kewajiban yang lahir atau akibat dari status (kedudukan, posisi) sebagai pemerintah, dan sejauh mana ia bersedia memikul sanksi dan resikonya. (3) *Causativveness* (penggerak, *acts*), Menunjukkan sejauh manatingkat keperdulian yang menggerakkan seorang pelaku pemerintahan, terlepas dari (tinggi-rendah) statusnya atau jabatannya, untuk bertindak atasinisiatif sendiri. Berdasarkan uraian diatas renponsibilitas merupakan pertanggung jawaban seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

2.2.1.5 Akuntabilitas

Dilihat dari dimensi ini kinerja tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal organisasi, seperti pencapaian target. Kinerja sebaliknya harus dilihat dari ukuran eksternal seperti nilai dan norma masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (2000: 3) mengartikan Akuntabilitas adalah:

“kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban”.

Menurut Ghartey, (AKIP, 2000) akuntablitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, kepada siapa

pertanggungjawaban diserahkan siapa yang bertanggungjawab terhadap berbagai kegiatan dan lain sebagainya.

Lebih jauh Agus Dwiyanto (1995) mengemukakan bahwa Dalam konteks Indonesia, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Karena itu dilihat dari dimensi ini, kinerja organisasi publik tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaliknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dari pendapat dan penjelasan di atas mengisyaratkan bahwa kinerja organisasi dianggap atau mempunyai akuntabilitas yang baik apabila organisasi tersebut dalam melaksanakan kegiatannya tidak bertentangan dengan aturan-aturan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Jadi penilaian akuntabilitas ini lebih legitimit apabila telah memenuhi acuan-acuan yang ada dimasyarakat.

Kantor Kecamatan Idi Rayeuk secara moral dan faktual ikut bertanggungjawab atas kelancaran jalannya roda pemerintahan di daerah demi pelayanan kepada masyarakat. Dalam mengatur dan mengurus pemerintahan dikecamatan, harus benar-benar sesuai dengan kepentingan masyarakat dan berdasarkan aspirasi masyarakat, serta tindakannya dapat dipertanggungjawabkan

kepada masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Idi Rayeuk harus memperhatikan apakah pelaksanaan fungsinya telah sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat, menguntungkan rakyat dan memperdulikan rasa keadilan. Maka harus ada pertanggungjawaban secara moral kepada masyarakat, dengan kata lain menunjukkan bahwa dalam konsep akuntabilitas disamping mengandung mempertanggungjawaban pelaksanaan tugasnya kepada pemberi kebijakan dan melalui mekanisme pemberi kebijakan tersebut dapat pertanggungjawaban kepada masyarakat, sehingga dapat dirumuskan bahwa organisasi memiliki akuntabilitas yang tinggi jika kegiatan dan pelaksanaan fungsinya dapat dipertanggungjawabkan kepada pemberi kebijakan.

Dari uraian di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa akuntabilitas adalah salah satu ukuran kinerja Kantor Kecamatan untuk melihat seberapa besar kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi yang diberikan oleh atasan dan nantinya oleh pemberi kebijakan dipertanggungjawabkan kepada publik melalui mekanisme yang sudah ditentukan.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis dalam (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 4), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”. Sedangkan vincent gaspesz (2011: 6) menyebutkan bahwa:

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), kehandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2015: 2) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kasmir (2006: 15), mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Lovelock (Fandy Tjiptono 2004: 59), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut

untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan:

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

2.2.3 Kemampuan Sumber Daya Aparatur (SDM)

Terjadinya peningkatan kegiatan pembangunan cenderung mengalami perubahan dan perluasan terhadap sifat dan ruang lingkup dan fungsi pemerintahan. Bersamaan dengan proses fungsi pemerintah, masyarakat mengharapkan peningkatan yang menyangkut karya dari sektor pemerintahan. Peningkatan karya tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya melalui perbaikan dan peningkatan kemampuan aparturnya.

Menurut Supriatna dan Sukiasa (2010:1) bahwa “Aparatur merupakan seluruh perangkat birokrasi yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat”.

Menurut Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah (2009: 10) mengatakan:

Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non fisik. Potensi fisik adalah kemampuan fisik yang terakumulasi pada seorang pegawai, sedangkan potensi non fisik adalah kemampuan seseorang pegawai yang terakumulasi baik dari latar belakang pengetahuan, intelegensia, keahlian, keterampilan, *human relations*.

Menurut H. Hadari Nawawi (2000) dalam Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah (2009: 11) yang dimaksudkan sumber daya manusia adalah meliputi 3 (tiga) pengertian yaitu:

1. Sumber Daya Manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan).
2. Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber Daya Manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/ non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Sebenarnya tidaklah mudah untuk mendefinisikan kemampuan dengan tepat, karena pendapat seseorang mengenai kemampuan sering berbeda dengan pendapat orang lain. Kemampuan sering dikaitkan dengan pengertian dari kualitas oleh para ahli. Menurut Heizer dan Render dalam Serdamayanti, (2011: 258)

mendefinisikan bahwa kualitas adalah “kualitas sebagai kemampuan produk/ jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”. Menurut Fahmi (2011: 107) bahwa kualitas adalah “kualitas merupakan mutu dari pekerjaan atau hasil yang telah dicapai dengan proses yang dilakukan. Dapat diartikan bahwa aparatur yang berkualitas atau berkemampuan yaitu kerja yang dikerjakannya tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki dari pekerjaan tersebut dengan baik. Berkualitas bukan hanya pandai tetapi memenuhi semua syarat kualitas yang dituntut pekerjaan itu sehingga pekerjaan tersebut benar-benar dapat diselesaikan menurut ukuran yang dikehendaki itu seperti kemampuan, kecakapan, keterampilan, sikap dan kepribadian.

Potensi Sumber Daya Manusia ditunjukkan untuk mewujudkan manusia pembangunan yang berbudi luhur, tangguh, cerdas, terampil, mandiri, dan memiliki rasa kesetiakawanan, bekerja keras, produktif, kreatif dan inovatif, berdisiplin serta berorientasi ke masa depan untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia diselaraskan dengan persyaratan keterampilan, keahlian, dan profesi yang dibutuhkan dalam semua sektor pembangunan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan sumber daya apatur adalah manusia baik individu ataupun kelompok yang memiliki tujuan tertentu, memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun bagi orang lain dari hasil suatu pekerjaan yang dilakukannya. Sumber Daya Aparatur merupakan pihak-pihak yang memiliki kemampuan, potensi dan keterampilan dalam melaksanakan suatu tugas yang dipercayakan pihak lain kepada mereka (baik organisasi publik

ataupun organisasi swasta), dapat mewujudkan suatu hasil atau efek dari suatu pekerjaan yang dilakukannya, terutama dalam bidang pelayanan publik. Jadi, dalam hal ini sumber daya aparatur merupakan objek yang dievaluasi dan dinilai kompetensi dan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU- BUKU

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gajah Mada.
- _____. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung :Alfabeta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2007. *Edisi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset
- Gaspesz, Vincent. 2011. *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis Dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication
- Kasmir. 2006. *Etika Customer service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Komaruddin. 1992. *Manajemem Pengawasan Terpadu, Kualitas Terpadu (suatu Pengantar)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Lembaga Administrasi Negara. 2000. *Akuntabilitas dan governance*, Modul sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (Akip), LAN, Jakarta
- Mardalis. 2014. *Metode penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta:PT Bumi Aksara.

- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy j. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2011. *Metodelogi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priansa, D. Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sembiring. 2012. *Budaya dan Kerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia.
- Siagian. Sondang P. 2000. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Sukiasa. 2010. *Manajemen, Kepemimpinan, dan Sumber Daya Aparatur*. Bandung: CV. Indra Prahasta

Sulistiyani, Ambar Teguh. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep, Teori & Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Serdamayanti. 2004. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: CV. Mandar Maju

_____. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju

_____. 2011. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: Refika Aditama.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja (Edisi 3)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Zaenal, Muhibudin. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.

PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN

Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2008
tentang Pedoman Penyusunan Indikator Kinerja Utama

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 29 Tahun 2010 tentang Manfaat Laporan Akuntabilitas Kinerja.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 4 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas
Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Susunan
Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Dalam Kabupaten Aceh Timur

SUMBER LAIN

Renstra Kecamatan Idi Rayeuk Tahun 2012- 2017



PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara kepada Camat di Kantor Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh

Timur Provinsi Aceh:

1. Hasil kerja yang diperoleh.
2. Penataan rencana kerja Kantor kecamatan.
3. Jumlah pegawai negeri sipil/honorer yang ada di kantor kecamatan.
4. Kondisi kedisiplinan pegawai yang berpengaruh dengan tingkat kemampuan aparatur kecamatan.
5. Faktor penghambat kinerja Camat.

B. Wawancara kepada Sekcam di Kantor Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh

Timur Provinsi Aceh:

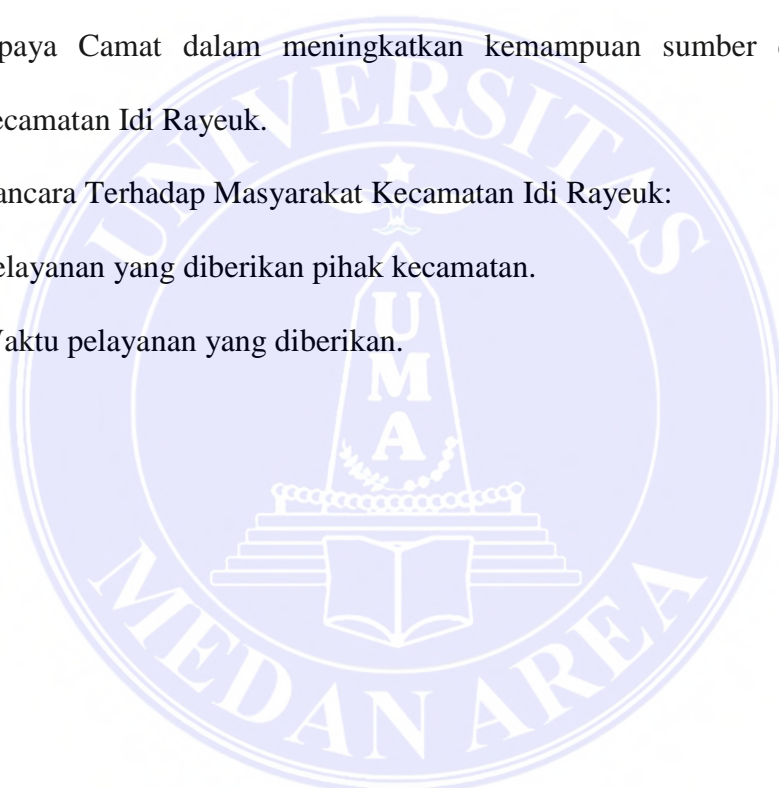
1. Kondisi sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Langsa baroe untuk meningkatkan sumber daya aparatur kecamatan.
2. Standar pegawai di Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur Provinsi Aceh.
3. Kesesuaian antara kemampuan Sumber Daya Aparatur dengan fungsi dan tugas
4. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur kecamatan di Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur Provinsi Aceh.

C. Wawancara Kepada Masing- Masing Pegawai :

1. Bentuk koordinasi camat dengan unit kerja di wilayah kerja kecamatan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur kecamatan Idi Rayeuk.
2. Bentuk sanksi yang diberikan oleh Camat terhadap pegawai Kecamatan Idi Rayeuk yang tidak disiplin.
3. Upaya Camat dalam meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur kecamatan Idi Rayeuk.

D. Wawancara Terhadap Masyarakat Kecamatan Idi Rayeuk:

1. Pelayanan yang diberikan pihak kecamatan.
2. Waktu pelayanan yang diberikan.





Loket Pelayanan Kantor Kecamatan Idi Rayeuk



Bagan Stuktur Organisasi Kantor Kecamatan Idi Rayeuk



Staf Kecamatan Idi Rayeuk Dalam Pembuatan Surat Izin



Koordinasi Antara Kepala Seksi dengan Staf Kecamatan