

RESPON MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PINOGALUMAN

Ferdi S. Gani

Dosen Universitas Gorontalo

ABSTRAK

Mutu pelayanan dari Pemerintah Kecamatan sangat rendah sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa persoalan camat tersebut tidak terlepas dari perubahan fungsi dan peran camat dari Kepala Wilayah menjadi Perangkat Daerah. Aparat kecamatan memperlakukan masyarakat yang dilayani dengan ramah, sopan santun dengan tetap memperhatikan peraturan serta standar operasional dan prosedur pelayanan. Aparat dalam memberikan pelayanan masih dalam koridor yang normatif dan wajar. Aspek responsivitas yang ditunjukkan oleh sikap aparat yang tanggap cepat dan tepat dalam melayani masyarakat. Kinerja pelayanan publik sudah maksimal dimana segala persyaratan administrasi dan proses pelayanan sudah sesuai dengan standarisasi pelayanan. Aparat kecamatan selalu bertanggung jawab dan lebih mementingkan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi atau golongan.

Kata Kunci : Respon, Perilaku, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 lebih mencerminkan pengaturan tentang “otonomi pemerintahan daerah” daripada “otonomi daerah” itu sendiri. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya gelombang devolusi kewenangan dari pusat ke daerah yang diikuti dengan penataan kelembagaan yang cenderung membebani anggaran.

Akibatnya, kualitas pelayanan publik bukan semakin baik, tetapi malah semakin buruk dan semakin membebani masyarakat dengan ditetapkannya berbagai Peraturan Daerah (Perda) tentang pungutan retribusi Kecamatan Pinogaluman sebagai salah satu daerah yang menerapkan konsep otonomi daerah. juga tidak terlepas dari banyak permasalahan, terutama dalam hal pelayanan masyarakat. Lembaga pemerintah yang menjadi ujung tombak pelayanan masyarakat adalah kecamatan. Dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat, aparat di tingkat kecamatan dituntut untuk profesional, memiliki sistem dan prosedur pelayanan yang transparan dan terpadu, serta partisipasi masyarakat yang responsif dan adaptif terhadap setiap perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, kinerja pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Pinogaluman, terutama pelayanan di kecamatan penting untuk diteliti.

Perubahan tersebut menyebabkan fungsi dan peran camat menjadi mengambang. Pemerintah Desa yang berada dibawah Pemerintah Kecamatan sekarang tidak mempunyai tanggung jawab kepada Camat, tetapi langsung bertanggung jawab kepada Bupati. Padahal dalam mengatasi konflik di tingkat desa, camat bertanggung jawab dalam menyelesaikan konflik tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Respon Masyarakat

Respon atau tanggapan adalah kesan-kesan yang dialami jika perangsang sudah tidak ada. Jika proses pengamatan sudah berhenti, dan hanya tinggal kesan-kesan saja, peristiwa sedemikian ini disebut tanggapan. Definisi tanggapan ialah gambaran ingatan dari pengamatan (Kartono, 1990). Dalam hal ini untuk mengetahui respon masyarakat dapat dilihat melalui persepsi, sikap, dan partisipasi.

Respon pada prosesnya didahului sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang untuk bertindak laku kalau ia menghadapi suatu rangsangan tertentu. Respon juga diartikan suatu tingkahlaku atau sikap yang berwujud baik sebelum pemahaman yang mendetail, penilaian, pengaruh atau penolakan, suka atau tidak serta pemanfaatan pada suatu fenomena tertentu. Melihat seseorang atau sekelompok orang terhadap sesuatu. Maka, akan diketahui bagaimana respon mereka terhadap kondisi tersebut.

Ada dua jenis variable yang dapat mempengaruhi respon, yaitu :

1. Variabel struktural, yaitu faktor-faktor yang terkandung dalam rangsangan fisik
2. Variabel fungsional, yaitu faktor-faktor yang terdapat pada diri si pengamat, misalnya kebutuhan suasana hati, pengalaman masa lalu (Cruthefield, dalam Sarwono, 1991).

Pengertian Kinerja

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumberdaya manusia beberapa pengertian yang dikemukakan adalah sebagai berikut: Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan system yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Selanjutnya Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kustriyanto dalam Mangkunegara (2006) juga menyatakan bahwa kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Menurut Furtwengler (2002) kinerja dilihat dari hal kecepatan, kualitas, layanan dan nilai maksudnya kecepatan dalam proses kerja yang memiliki kualitas yang terandalkan dan layanan yang baik dan memiliki nilai merupakan hal yang dilihat dari tercapainya kinerja atau tidak.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Selanjutnya Lukman dalam Sinambela (2006:5) berpendapat, “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan “pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani”. Sedangkan “melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan” (Badudu, 2001:781-782).

Menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik diartikan, “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Selanjutnya pelayanan publik adalah “pemuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat” (Sinambela, 2006:5).

Menurut Ratminto (2006:244-249) ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan adalah: (a) Empati dengan customers; (b) Pembatasan prosedur; (c) Kejelasan tata cara pelayanan; (d) Kejelasan kewenangan; (e) Transparansi biaya; (f) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan; (g) Minimalisasi formulir; (h) Maksimalisasi masa berlakunya izin; (h) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers; dan (i) Efektivitas penanganan keluhan.

Menurut Lenvine dalam Dwiyanto, dkk (2005:147), maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni: (a) Responsiveness, (b) Responsibility, dan Accountability. Sedangkan Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Dwiyanto (2005:148) menggunakan ukuran: (a) *Tangibles*; (b) *Reliability*; (c) *Responsiveness*; (d) *Assurance*; (e) *Empathy*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

1. Aspek Perilaku Masyarakat

Menurut Soekanto (2000) dalam Wiguna (2003), Perilaku adalah jawaban atau tanggapan seseorang terhadap suatu keadaan. Sedangkan Sarwono (1992) dalam Wiguna (2003) mengartikan perilaku sebagai perbuatan-perbuatan manusia baik yang kasat indera (memukul, menendang) atau yang tidak kasat indera seperti sikap, minat, dan emosi.

Perilaku tidak dapat diduga karena sifatnya dapat berubah, diubah dan berkembang sebagai hasil interaksi individu yang bersangkutan dan lingkungannya. Perilaku masyarakat sangat bervariasi karena setiap individu berbeda keinginan, kebutuhan dan tujuan. Apabila perilaku masyarakat dihubungkan dengan kebijakan pemerintah, maka perilaku masyarakat dapat disebut sebagai suatu tanggapan atau reaksi masyarakat berupa tindakan langsung atau tindakan tidak langsung terhadap kebijakan pemerintah. Dalam melakukan tindakan-tindakan yang menunjukkan perilaku masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor (Putri *et al.* 2007 diacu dalam Yudha, 2007), yaitu :

- a. Pengaruh lingkungan, yang meliputi lingkungan budaya, kelas sosial, pengaruh pribadi, keluarga dan situasi.
- b. Perbedaan individu, yang meliputi sumberdaya konsumsi, motivasi, keterlibatan, pengetahuan, sikap, kepribadian, gaya hidup dan demografi.
- c. Proses psikologis, yang meliputi pembelajaran, perubahan sikap dan perilaku.

Tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Sedangkan tingkat kinerja merupakan kenyataan yang diterima oleh masyarakat berdasarkan pelaksanaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti salah seorang Tokoh Masyarakat menyatakan bahwa : kami menilai saat ini pelayanan aparat kecamatan sudah baik, kami sangat merasakan pelayanan aparat kecamatan dengan memperlakukan kami secara ramah dan sopan santun ketika melayani kami, tidak terlalu formal, bahkan pelayanan yang diberikan kepada kami selalu tepat waktu, murah, cermat, adil, nyaman dan mudah.

Pendapat yang sama disampaikan oleh tokoh masyarakat lainnya di Kecamatan Pinogaluman, terhadap perilaku masyarakat terhadap model pelayanan yang dilakukan oleh aparat kecamatan, beliau menyatakan bahwa: "jangan ketemu di kantor, di jalan saja aparat tetap melayani kami dengan sabar, bahkan aparat memberikan penjelasan yang mendetail ketika kami menanyakan sesuatu hal yang berkaitan dengan pelayanan misalnya tentang persyaratan, prosedur pelayanan".

2. Persepsi Masyarakat

Persepsi adalah proses menginterpretasikan rangsangan (*input*) dengan menggunakan alat penerima informasi (*sensori information*). Menurut Walgito (2002), persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal. Pelayanan yang diterima dari harapan yang ada mempengaruhi konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti salah seorang warga masyarakat di Kecamatan Pinogaluman menyatakan bahwa :

“anggapan bahwa birokrasi itu berbelit-belit tidak benar. Mohon maaf, kami sendiri merasakan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pinogaluman sangat memuaskan kami. Kalau ada yang mengatakan bahwa pelayanan tidak memuaskan dengan birokrasi yang panjang, mungkin itu disebabkan semua persyaratan baik itu berkas dan lain sebagainya belum lengkap sehingga aparat masih mempertimbangkan kelayakan administrasi yang bersangkutan. Tapi selama ini kami merasakan pelayanan aparat sangat memuaskan kami semua.

3. Sikap Masyarakat

Menurut Barata (2003), sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan pada orang, ide, objek, dan kelompok tertentu. Sikap masyarakat merupakan ungkapan perasaan masyarakat tentang suatu objek dan menggambarkan kepercayaan masyarakat terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut.

Sikap masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pola-pola cara berfikir dari anggota masyarakat. Faktor ini mempengaruhi tindakan atau perbuatan mereka sehari-hari. Banyak hambatan sering berakar pada gaya hidup atau pola kelakuan yang sudah mendarah daging dan tidak secara terbuka menerima suasana pembaharuan yang datang dari luar lingkungannya. Dalam tata gaya hidup itu tercakup nilai-nilai yang seringkali bertentangan dengan persepsi dan sikap baru (Yudha, 2007)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan warga masyarakat lainnya yang pada saat itu sedang berada di Kantor Kecamatan Pinogaluman dan membutuhkan pelayanan dari aparat kecamatan, beliau menyatakan bahwa :

“kalau melihat apa yang dilakukan oleh aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada kami, biasa-biasa saja dan masih normatif. Artinya masih dalam tingkat kewajaran, pelayanan tidak pernah lari aturan yang ada. Bagaimana bisa mereka akan lari dan melenceng dari aturan yang ada, semuanya sudah transparan dan terpampang pada papan informasi. Lebih lanjut dia mengatakan bahwa “kegiatan lain yang dilakukan aparat kecamatan di tunjukkan dengan adanya tingkat kepedulian aparat ketika diundang oleh pemerintah desa dalam memberikan sosialisasi tentang program pemerintah kabupaten, aparat dengan cepat bahkan tepat waktu datang ke lokasi sosialisasi untuk memberikan pengarahan dan petunjuk apa yang nantinya akan kami lakukan. Sehingga kami sangat bersyukur, kalau perlu aparat yang sekarang ini untuk tidak diganti atau dimutasi ke kecamatan lain atau instansi lainnya.

4. Peran Serta Masyarakat

Secara konseptual pembangunan wilayah ditujukan pada usaha percepatan pembangunan di segala bidang dalam rangkaian meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan hasrat untuk menciptakan masyarakat yang maju, mandiri, dan sejahtera (Ambardi, 2004 dalam Yudha, 2007). Oleh karena itu, peran serta masyarakat dalam pembangunan wilayah tidak boleh diabaikan.

Bentuk partisipasi masyarakat seperti yang dikemukakan di atas berdasarkan hasil wawancara penulis dengan warga masyarakat yang diwakili oleh salah seorang warga masyarakat menyatakan bahwa :

“sebagai warga masyarakat yang baik, kami selalu terlibat pada setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, kami selalu diikutkan pada setiap rapat atau pertemuan, kami selalu dimintai ide maupun gagasan ataupun saran-saran yang ada hubungannya dengan kegiatan tersebut. Kami ingin desa dan kecamatan ini menjadi wilayah yang kehidupannya menjadi sejahtera, damai, aman dan tenteram. Itu yang menjadi harapan dan dambaan kami semua.

Kinerja Pelayanan Publik

1. Aspek Responsivitas

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio, 1994 yang dikutip oleh Agus Dwiyanto, dkk , 2006 : 62)“ Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinyamemiliki kinerja yang jelek juga”.Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Warga Masyarakat lainnya menyatakan bahwa : pemerintah sangat antusias sekali dalam melayani masyarakat. Daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat selalu ditunjukkan dengan cara pelayanan yang cepat, tepat, serta selalu respon dalam setiap kebutuhan masyarakat lainnya. Aparat tidak menunda-nunda waktu yang ada. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa :“ketika ada keluhan masyarakat mengenai permasalahan perselisihan tanah budel, maka aparat kecamatan selalu cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah tersebut tanpa membuang waktu-buang waktu agar permasalahan segera selesai dan tidak berkepanjangan.

Responsivitas menggambarkan kemampuan birokrasi dalam menjalankan misi dantujuannya terutama untuk memenuhi tuntutan mengembangkan program-program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa dalam hal ini masyarakat (Dwiyanto, DKK. 2006;62) Penilaianresponsivitas bersumber pada data organisasi dan masyarakat, data organisasidipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi Sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasidemand dan kebutuhan masyarakat.

2. Aspek Responsibilitas

Lenvile (dalam Yousa, 2002) menyatakan bahwa responsibilitas menggambarkan apakah program atau kegiatan organisasi pemerintah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun eksplisit.Ini berarti bahwa responsibilitas menggambarkan tingkat kecocokan antara pelaksanaan program/kegiatan dengan prosedur administrasi dan ketentuan yang ada dalam

organisasi pemerintah itu. Responsibility atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Tanggung jawab 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, tanggung jawab bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan tanggung jawab. Kaitannya dengan tanggung jawab ini akan dilihat dari apakah pelaksanaan kegiatan organisasi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi, yang diukur dengan tingkat pelanggaran masyarakat terhadap aturan serta upaya penanggulangannya, tingkat kontribusi penerimaan pajak bumi dan bangunan dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang (Tokoh Masyarakat) menyatakan bahwa: selama ini pemerintah kecamatan selalu memberikan pelayanan sudah maksimal, hal ini dibuktikan dengan standarisasi pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Pinogaluman, kesesuaian dengan persyaratan administrasi dan lain-lain. Pada prinsipnya kami sebagai masyarakat dilayani dengan ketentuan yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan.

3. Aspek Akuntabilitas

Semangat reformasi telah mewarnai upaya pendayagunaan aparatur pemerintah dengan tuntutan untuk mewujudkan sistem administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan mempraktikkan prinsip-prinsip *good governance*. Agar pemerintahan yang baik menjadi kenyataan dibutuhkan komitmen dari semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat. Pemerintahan yang baik dan efektif menuntut kesetaraan, integritas, profesionalisme serta etos kerja dan moral yang tinggi. Maka dalam penerapannya sebagai sebuah konsepsi dalam penyelenggaraan kekuasaan dan pemerintahan menjadi sebuah tantangan tersendiri.

Terselenggaranya pemerintahan yang baik menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan bangsa dan negara. Karenanya tidak berlebihan jika penyelenggaraan pemerintahan yang baik menjadi salah satu indikasi terwujudnya demokratisasi sebagai upaya mengembalikan kedaulatan kepada rakyat.

Penerapan dan pengembangan sistem akuntabilitas yang tepat, jelas dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih, bertanggung jawab serta bebas dari KKN.

Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Akuntabilitas disini akan diukur dari seberapa besar kegiatan pemerintah kecamatan telah sesuai dengan fungsi, tugas dan wewenangnya konsisten dengan kehendak masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. (Mahsun. 2006).

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan (Tokoh Masyarakat) lainnya menyatakan bahwa : “tanggung jawab pemerintah dalam melaksanakan tugas merupakan hal yang wajib dilakukan, melayani masyarakat adalah tanggung jawab pemerintah, berdasarkan pengamatan kami selama ini pemerintah kecamatan lebih mengutamakan kepentingan umum di bandingkan kepentingan pribadi/golongan, kecuali ada suatu hal yang sangat mendesak harus di laksanakan maka kepentingan pribadi lebih dulu di laksanakan.

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah para pejabat politik tersebut selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

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, dengan hasil yang dicapai dari pelaksanaan pembinaan kepada aparat oleh pimpinan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan tugas dari aparat itu sendiri. Terbukti dari kegiatan pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah kecamatan sudah memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Dan dengan adanya pembinaan yang dilakukan oleh camat telah meminimalisir berbagai macam pelanggaran dan penyelewengan seperti pelanggaran terhadap disiplin, penyalahgunaan wewenang, rendahnya rasa pengabdian dalam melaksanakan tugas sehari hari.

Upaya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan bagi aparat pemerintah tentunya harus memerlukan tanggung jawab dan keahlian khususnya dalam pelaksanaan tugasnya. Sejauhmana pelaksanaan tanggung jawab bagi aparat pemerintah di Kantor Kecamatan Pinogaluman dalam usaha pelayanannya pada masyarakat Dimana tingkat pelayanan yang baik dan tanpa birokrasi yang sulit, yang pada akhirnya membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sebagai berikut:

1. Aspek perilaku masyarakat dan persepsi masyarakat dalam merespon setiap kinerja aparat kecamatan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinogaluman Kabupaten

Bolaang Mongondow Utara sudah baik. Artinya masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan aparat kecamatan. Aparat kecamatan memperlakukan masyarakat yang dilayani dengan ramah, sopan santun memberikan penjelasan secara detail dengan tetap memperhatikan peraturan serta standar operasional dan prosedur pelayanan.

2. Aspek sikap masyarakat dan peran serta masyarakat atas pelayanan publik di Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara pada dasarnya sudah baik. Dimana aparat dalam memberikan pelayanan masih dalam koridor yang normative dan wajar, karena persyaratan serta proses pelayanan sudah transparan. Bahkan aparat selalu mensosialisasikan serta memberikan petunjuk dan arahan kepada masyarakat yang dilayani.
3. Aspek responsivitas yang ditunjukkan oleh aparat kecamatan dalam kinerja pelayanan publik sudah baik bahkan memuaskan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh sikap aparat yang tanggap cepat dan tepat dalam melayani masyarakat.
4. Aspek tanggung jawab aparat atas kinerja pelayanan publik sudah maksimal dimana segala persyaratan administrasi dan proses pelayanan sudah sesuai dengan standarisasi pelayanan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Aspek akuntabilitas atas kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinogaluman saat ini sudah baik. Aspek akuntabilitas atas kinerja pelayanan publik suatu hal yang harus dilakukan karena merupakan tanggung jawab aparat pemberi layanan, dimana pemerintah dalam hal ini aparat kecamatan selalu bertanggung jawab dan lebih mementingkan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi atau golongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata. Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima, persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, dkk, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Furtwengler, Dale.(2002).*Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: ANDI
- Gomes, F.C., 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 3*, Andi Offset, Yogyakarta
- Kartono, Kartini. 1990. *Psikologi Umum*. Bandung : CV. Mandar Maju
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta,
- LAN RI. 2000. *Studi Tentang Kesiapan Daerah Dalam Rangka Pelaksanaan Kebijakan Otonomi di Kawasan Timur Indonesia*, Laporan Penelitian, Perwakilan Sulsel, Makassar.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Mangkunegara Anwar Prabu, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sarlito W. Sarwono. 1991. *Psikologi Remaja*. Rajawali. Jakarta

- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Refika Aditama:Bandung.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Lembaga Penerbit FEUI. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Soekanto, Soerjono.(2005).*Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada
- T. Hani Handoko. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE.Jogyakarta.
- Wiguna,Ratna.2003.*Perilaku Masyarakat Desa Dalam Pemanfaatan Sumber daya Hutan*. Skripsi. Jurusan Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Yousa, A., 2002, *Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah*, Makalah, Bandung.
- Yudha,EkaPurna.2007.*Analisis Penilaian Sikap Masyarakat Terhadap Atribut-atribut Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor(StudiKasus Kecamatan Maja dan Kecamatan Bayah)*. Skripsi. Program Studi Ekonomi Pertanian dan Sumberdaya.Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor.Bogor.

Sumber Lain :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pelayanan Publik.