

Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa

Toman Hutapea

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Jln. Raya Walanda Maramis KM.10 Watutumou-Manado 9511

Correspondence Email: tomanhutapea@yahoo.co.id

Abstrak. Persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa merupakan upaya positif dari masyarakat yang berada di kecamatan Pineleng untuk meningkatkan pelayanan dari apartur Kantor Kecamatan Pineleng. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mendeskripsikan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa dalam pelaksanaan tugas dalam melayani masyarakat, (2) Mendeskripsikan persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai dan pimpinan kantor kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan Persepsi masyarakat terhadap kinerja organisasi Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa untuk pimpinan diapresiasi baik karena kedisiplinan yang ditunjukkan oleh pimpinan dalam kedirian dikantor. Dalam kualitas pelayanan pada masyarakat belum optimal dikarenakan: (1) Sering ditemukan pegawai meninggalkan tempat pada jam pelayanan, (2) Pegawai kurang cepat merespon kebutuhan dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Kata Kunci: Persepsi; masyarakat; kinerja

Abstract. Public perceptions of the performance of the employees of the Pineleng Sub-District Office in the City of Minahasa were positive efforts from the people in Pineleng's sub-district to improve the services of the apartment of the Pineleng District Office. This study aims to (1) Describe the public perception of the quality of service in the office of the Pineleng District of Minahasa City in carrying out tasks in serving the community. The research method used is a qualitative research method. The results of this study stated that public perception of the organizational performance of the Pineleng Sub-District Office in Minahasa City for leadership was appreciated both because of the discipline shown by the leadership in the office. In the quality of service to the community is not optimal because: (1) Often found employees leave the place during service hours, (2) Employees are not quick to respond to the needs and suggestions given by the community.

Keywords: Perception; community; performance

PENDAHULUAN

Di era otonomi luas menuntut adanya keterbukaan, akutabilitas, ketanggapan dan kreativitas dari segenap aparatur. Dalam dunia keterbukaan yang penuh kompetisi sangat diperlukan kemampuan birokrasi dan sumberdaya aparatur untuk memberikan tanggapan atau respon terhadap berbagai tantangan secara akurat, bijaksana, adil dan efektif. Akan tetapi dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan saat ini kinerja aparatur Negara dirasakan belum maksimal dan tidak menyentuh pada pelayanan masyarakat. Menurut Kaloh (2002) ada beberapa aspek yang berpengaruh terhadap rendahnya kualitas pegawai negeri yang telah berlangsung cukup lama dan membentuk pola yang implikasinya masih tercermin sampai saat ini, yakni sebagai berikut: (1) Aspek sumberdaya manusia belum sesuai dengan yang diharapkan, yang meliputi rekrutmen, pemahaman atas komitmen profesional, promosi karier, kesejahteraan dan etika birokrasi. Rekrutmen PNS belum sepenuhnya menjamin erjaringnya calon-calon terbaik. Adanya nepotisme dan kurangnya merit sistem merupakan faktor penghambat, sehingga menyebabkan kualitas pegawai yang diterima sangat rendah. (2) Rendahnya kesejahteraan pegawai

negeri juga berpengaruh terhadap perilaku dan kualitas pelayanan masyarakat. Secara kultural hal ini berkenaan dengan sulitnya melakukan pergeseran posisi birokrasi dari pola masyarakat menjadi pelayan yang sedrajat dengan masyarakat. Jika demikian tentunya keberadaan birokrasi yang melayani masyarakat secara tulus akan menghadirkan suasana kerja keras, disiplin dan kompetitif. (3) Penempatan dalam jabatan birokrasi kurang didasarkan pada suatu pedoman pola karir yang objektif dan jelas. Penetapan esalon pada jabatan struktural birokrasi pemerintah terbatas kepada perumusan syarat-syarat kepangkatan minimal. Praktek nepotisme seperti tidak terelakkan. Keadaan semacam ini tidak jarang mengakibatkan gagalnya pengidentifikasian tenaga yang produktif. Dengan kata lain, structural birokrasi yang berlaku masih diperhadapkan subjektifitas berupa belum adanya pengembangan yang maksimal dalam mengejar produktifitas yang tinggi. (4) Dalam aspek pelayanan masyarakat sehari-hari terkesan bahwa hamper setiap warga masyarakat yang datang berurusan dengan birokrat akan bertemu dengan pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informative, lambat dalam memberikan pelayanan dan kurang profesional.

Gambaran-gambaran tentang aparat pemerintah yang dikemukakan oleh penulis di atas, tercermin pada pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Selain jumlah pegawai yang kurang menyebabkan juga keluhan dari masyarakat tentang pelayanan dari Kantor tersebut. Ada masyarakat yang datang ke Kantor tetapi pegawai belum tampak pada hal masih dalam jam pelayanan. Keluhan-keluhan tentang pelayanan dari Kantor ini menimbulkan persepsi yang kurang baik dari masyarakat tentang kinerja pegawai yang ada di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan bahwa terjadi keluhan-keluhan dari masyarakat yang berurusan dengan Kantor Kecamatan Pineleng, menyangkut pelaksanaan tugas secara profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang. Maka rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) Bagaimanakah persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan Kantor kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa? (2) Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai dan pimpinan di Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa?

Penulisan ini bertujuan untuk: (1) Mendeskripsikan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa dalam pelaksanaan tugas dalam melayani masyarakat, (2) Mendeskripsikan persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai dan pimpinan Kantor kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Sedangkan untuk manfaat penelitian ini adalah: (1) Sebagai masukan dan informasi dalam rangka mendorong meningkatkan kinerja aparat Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. (2) Memberi pemikiran-pemikiran yang berguna dan masukan yang berharga bagi instansi yang terkait untuk meningkatkan manajemen kinerja dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban dalam melayani masyarakat. (3) Dapat dipakai sebagai bahan masukan bagi pembuat kebijakan dalam rangka perekrutan calon pegawai khususnya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Minahasa.

Konsep Persepsi

Persepsi berasal dari Bahasa Indonesia yang merupakan istilah serapan dari bahasa Inggris, yaitu *perception*. Sedangkan kata *perception* berasal dari bahasa Latin yaitu *percepto* yang mempunyai pengertian pengaturan identifikasi dan penerjemahan dari informasi yang diterima melalui panca indra manusia dengan tujuan untuk mendapatkan pengertian dan pemahaman akan sekitarnya. Persepsi merupakan cara atau bagaimana seseorang melihat seseorang atau sesuatu menurut pandangannya sendiri, sedangkan dalam arti luas adalah tentang bagaimana seseorang memandang atau menilai sesuatu menurut cara pandang atau penilaiannya sendiri. Kita bisa maknai

Persepsi berkaitan untuk mendapatkan pengetahuan khusus yang mencakup penafsiran terhadap orang, objek atau tanda pada sudut pandang berdasarkan pengalaman seseorang. Menurut para ahli persepsi dapat dikontrol melalui berbagai faktor stimulus dan pengaruh dari pengalaman masa lampau, motivasi dan sikap. Abduladji (1985) menyatakan, persepsi adalah proses pemberian arti (*cognitive*) yang digunakan oleh seseorang untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya. Pendapat Abduladji ini memberi arti bahwa persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan pesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir yang memungkinkan individu melakukan penilaian terhadap suatu objek, situasi, peristiwa yang memotivasi perilaku positif atau negatif.

Manusia tidak berbeda dari seorang terhadap lainnya. Di dalamnya terkandung fisik dan mental yang sama ketika dilahirkan, ditandai oleh gerak dan tangis yang berarti dilahirkan dalam keadaan dinamis dan aktif. Sikap dan tingkah laku manusia ditentukan oleh dua variasi, yaitu: variasi genetik dan variatif lingkungan. Interaksi keduanya menentukan kemampuan individu tersebut.

Kenyataan bahwa kemampuan manusia baik rohani maupun jasmani, bermula dari peristiwa alam nyata yang ditangkap oleh panca indera. Dan dengan bekal persepsi yang merupakan tahapan awal berpikir dalam pembangunan manusia, peristiwa nyata menjadi suatu pengalaman yang terinterpretasi dan terorganisasi dalam pikiran manusia.

Konsep Sumberdaya

Sumberdaya secara garis *non-human* besar dibedakan kedalam dua kelompok yaitu, sumberdaya manusia (*human resources*) dan sumber daya non-manusia (*non-human resources*). Sumberdaya non-manusia terdiri atas sumberdaya alam (*natural resources*), modal, mesin, teknologi, material, dan lain-lain. Kedua kategori kategori sumberdaya tersebut sama-sama penting tetapi sumberdaya manusia merupakan faktor dominan, karena satu-satunya sumberdaya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, karsa, kebutuhan, pengetahuan dan keterampilan, motivasi, karya dan prestasi. Nawawi (2000) mengatakan, pada prinsipnya sumberdaya manusia adalah satu-satunya sumberdaya yang sangat menentukan organisasi. Selanjutnya Nawawi mengatakan bahwa sumberdaya manusia dapat dilihat dari tiga hal, yaitu: (1) Sumberdaya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan). (2) Sumberdaya manusia adalah potensi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. (3) Sumberdaya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non materialno finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Sumberdaya manusia memiliki potensi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk pencapaian tujuan. Untuk itulah maka eksistensi sumberdaya manusia dalam organisasi sangat kuat. Untuk mencapai kondisi yang lebih baik maka perlu adanya manajemen terhadap sumberdaya manusia yang berkualitas. Loyal dan berprestasi.

Mangkuprawira (2003) menyatakan, manajemen sumberdaya manusia merupakan penerapan pendekatan sumberdaya manusia dimana secara bersama-sama terdapat dua tujuan yang ingin dicapai, yaitu: (1) tujuan untuk perusahaan, dan (2) untuk karyawan. Dua tujuan ini tidak dapat dipisahkan dalam kesatuan kebersamaan yang utuh. Jika kepentingan satu tercapai sedangkan yang lain tidak, maka pendekatan sumberdaya manusia ini dianggap gagal. Sumberdaya manusia tidak saja dipandang sebagai unsur produksi, tetapi juga sebagai manusia yang memiliki emosi dan kepribadian aktif yang dapat dijadikan sebagai kekuatan untuk menggerakkan organisasi.

Konsep Kinerja

Secara umum kinerja memiliki padanan kata bahasa Inggris "*performance*" merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Menurut Prawirosentono (1991), hasil kerja dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Simamora (1997) menyatakan bahwa kinerja sebagai prestasi kerja seseorang karyawan dan prestasi kerja tersebut dinilai berdasarkan pernyataan-pernyataan pekerjaan yang ditetapkan organisasi. Prestasi kerja seorang karyawan di sebuah organisasi pada dasarnya sangat berkaitan dengan motivasi kerja, yang selanjutnya motivasi berkaitan juga dengan faktor kebutuhan seorang karyawan. Seperti telah disinggung bahwa motivasi adalah keinginan dari dalam diri seseorang untuk melakukan aktivitas atau bertindak. Hal ini mengartikan bahwa suatu hasil capai seorang individu sangat tergantung pada motivasi yang dimilikinya.

Searah dengan pendapat di atas, Handoko (2001), menyatakan bahwa prestasi kerja dapat juga dilihat dari tingkat kesediaan kerja lembur biladiminta, menjaga tempat kerja supaya rapi, merawat peralatan kerja lembur, membuat perencanaan sebelum memulai kegiatan serta mendengarkan saran orang lain. Semua ini berhubungan dengan kualitas atau hasil kerja.

Menurut Gibson, dkk (1989) dalam prestasi kerja (*job performance*) terdapat sejumlah hasil dan hasil ini baik yang bernilai bagi organisasi, maupun bagi individu yang terdiri atas: (a) Hasil objektif. Hasil objektif dari hasil kerja berupa kualitas dan kuantitas keluaran (*output*), kebiasaan mangkir, kelambanan dan

penggantian pegawai merupakan hasil objektif yang dapat dikur dari segi kuantitas. Pada masing-masing tugas, standar eksplisit dan implisit terdapat di masing-masing objektif ini. (b) Hasil perilaku pribadi. Pemegang pekerjaan bereaksi terhadap pekerjaan itu sendiri dengan hadir secara teratur atau mangkir, dengan tetap bekerja, atau berhenti. Lebih lanjut masalah fisiologis dan yang berhubungan dengan masalah kesehatan, dapat menjadi konsekuensi prestasi kerja. Tekanan mental atas prestasi kerja akan dapat menyebabkan gangguan fisik dan mental. (c) Hasil *intrinsik* dan *Ekstrinsik*. Hasil pekerjaan dapat berupa intrinsik maupun ekstrinsik. Perbedaan antara intrinsik dan hasil ekstrinsik penting untuk memahami reaksi orang-orang terhadap pekerjaan mereka.

Secara umum, hasil *intrinsik* ialah objek atau kejadian yang timbul dari usaha karyawan sendiri, dan tidak menuntut keterlibatan orang lain. Secara lebih sederhana, ia adalah hasil yang jelas berhubungan dengan tindakan yang dilakukan karyawan. Hasil semacam itu dianggap khas yang hanya ada pada pekerjaan profesional dan teknis. Namun pada dasarnya semua pekerjaan dapat menimbulkan hasil intrinsik. Hasil intrinsik melibatkan perasaan tanggungjawab, tantangan dan pengakuan, dan merupakan hasil dari ciri khas kerja seperti keragaman, otonomi, identitas dan arti.

Sebaliknya hasil *ekstrinsik* merupakan objek atau kejadian yang mengikuti usaha karyawan sendiri sehubungan dengan faktor-faktor lain yang tidak terlihat secara langsung dalam pekerjaan itu sendiri. Gaji, kondisi kerja, rekan kerja dan bahkan penyediaan adalah ciri khas tempat kerja yang merupakan hasil potensial pekerjaan, tetapi bukan merupakan bagian fundamental dari pekerjaan itu sendiri. Berurusan dengan orang lain dan interaksi persahabatan adalah hasil ekstrinsik.

Konsep Kinerja Organisasi

Kinerja atau prestasi kerja adalah terjemahan dari work performance atau job performance. Performance menurut *The New Webster Dictionary* dapat diartikan sebagai prestasi, pertunjukkan dan pelaksanaan tugas. Menurut kamus ini, *performance is the ability to perform, capacity to achieve a desired result* yang artinya prestasi kerja atau kinerja adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas, kapasitas (kecakapan) untuk mencapai hasil yang direncanakan. Bernardin dan Russel sebagaimana dikutip Ruky (2001) memberi batasan performance atau prestasi adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Dalam definisi ini jelas menekankan pengertian prestasi kerja sebagai "hasil" atau "apa yang dihasilkan" (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan dan kontribusinya pada organisasi.

Timple dalam Simamora (1997) mengatakan, kinerja adalah prestasi kerja seseorang karyawan dan prestasi kerja tersebut di nilai berdasarkan pernyataan

persyaratan pekerjaan yang ditetapkan organisasi. Prestasi kerja seorang karawan di sebuah organisasi pada dasarnya sangat berkaitan dengan motivasi kerja, yang selanjutnya motivasi kerja berkaitan juga dengan faktor kebutuhan seorang karyawan.

Dengan demikian hasil capaian dari suatu pekerjaan seseorang adalah merupakan prestasi kerja, tentunya prestasi setiap organisasi dapat berbeda berdasarkan spesifikasi dari pekerjaan.

Konsep Pelayanan Umum

Melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Bagi suatu organisasi, melayani masyarakat merupakan saat yang menentukan (*moment of thrust*), peluang, bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitanya.

Menurut Wasistiono (2003) pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta. Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Pelayanan umum oleh pihak swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.

Pelayanan umum kepada masyarakat dapat diberikan cuma-cuma ataupun disertai dengan pembayaran. Pelayanan umum yang diberikan secara cuma-cuma sebenarnya merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayarkan oleh masyarakat. Pemberian pelayanan umum yang disertai dengan pembayaran penentuan tarifnya didasarkan pada harga pasar ataupun menurut harga yang terjangkau.

Menurut Wasistiono (2003), jenis pelayanan umum yang dapat diberikan oleh suatu instansi pemerintah kepada masyarakat luas, tergantung pada jenis yang dihasilkannya, antara lain: (a) Jasa pelayanan administrasi, (b) Jasa penyuluhan, (c) Jasa konsultasi, (d) Jasa pelayanan teknis, (e) Jasa penyewaan. Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 06 Tahun 1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabhakti Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan, di atur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik, sebagai berikut: (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan dan kepastian, (3) Keamanan, (4) Keterbukaan, (5) Efisien, (6) Ekonomis, (7) Keadilan yang merata, (8) Ketepatan waktu

Fungsi dan Tugas Pemerintah Kecamatan

Kehadiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pengganti dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, merupakan tonggak baru dalam hubungan pusat dan daerah.

Kehadiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tidak jauh berbeda dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 yang sama-sama menawarkan perubahan fungsi utama pemerintah daerah, yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayanan masyarakat. Perubahan tersebut dengan sendirinya akan mengubah bentuk, susunan, kedudukan, fungsi kelembagaan pemerintah daerah baik unsur maupun staf, unsur lini, teknis, unsur lembaga teknis maupun unsur lini ke wilayah.

Dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 Kecamatan adalah Perangkat Daerah merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten/Kota. Melihat Kewenangan pemerintah kecamatan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 pasal 225 ayat 1 yang mengatakan bahwa "Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah" dan ayat 3 menyatakan bahwa, Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah meliputi: (1) Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, (b) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, (c) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan keteriban umum, (d) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada, (e) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, (f) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah Kecamatan, (g) Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau Kelurahan, (h) Melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang ada di Kecamatan, dan (i) Melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecamatan selain menjadi pusat pelayanan, juga mengurus pemerintahan yang meliputi pengawasan, koordinasi serta kewenangan residu.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Januari 2019 sampai Maret 2019 di Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Sebagai informan adalah masyarakat yang pernah menggunakan/mengurus surat di kantor kecamatan, pegawai yang di kantor kecamatan. Fokus penelitian terarah pada persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai kantor kecamatan dengan indikator tugas dan fungsi yang mengerucut pada: (1) Sikap petugas, (2) Kualitas Pelayanan, (3) Efektivitas, (4) Kinerja pengananan suart-surat, (5) Cara yang dilakukan dalam memberikan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan

Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa merupakan organisasi public yang berorientasi pada fungsi pelayanan kepada masyarakat. Menurut Gorther (1980) organisasi (birokrasi) Pemerintah dibentuk untuk bertanggung jawab mengimplementasikan "*public policy*" sebagai perwujudan dari proses politik. Sehubungan dengan hal tersebut, terdapat beberapa asumsi normative, seperti yang dikemukakan oleh Kasim (1989) diantaranya yang relevan dengan penelitian ini, yakni sebagai berikut: (a) Organisasi public secara resmi (menurut hukum) diadakan untuk pelayanan masyarakat, (b) Kesehatan organisasi public diukur melalui: kontribusinya terhadap tujuan politik (political impact), dan kemampuan mencapai hasil yang maksimal dengan sumber daya yang tersedia, (c) Kualitas pelayanan masyarakat yang buruk akan memberikan pengaruh politik yang negatif.

Hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan responden menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa kepada masyarakat belum optimal. Ada indikasi pemberian pelayanan belum mengedepankan pelayanan prima secara merata kepada masyarakat. Masalah-masalah yang dihadapi masyarakat yang dikeluhkan pada pimpinan tidak ditanggapi secara serius. Kekecewaan masyarakat terhadap pegawai yang sering meninggalkan tempat sementara masyarakat memerlukan pelayanan membuat masyarakat apatis terhadap kinerja pegawai kantor Kecamatan. Herannya pegawai seolah-olah tidak merasa bersalah, juga mereka kurang merespon apa yang mereka keluhkan oleh masyarakat. Kondisi seperti ini akan mempengaruhi efektifitas kerja organisasi yang berdampak pada kinerja Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa.

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai dan Pimpinan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden ditemukan bahwa pimpinan kecamatan, dalam hal ini camat dan sekretaris kecamatan sangat disiplin dalam kehadiran di kantor. Akan tetapi, pegawai yang ada belum sedisiplin yang ditunjukkan oleh pimpinan karena hasil observasi peneliti dan wawancara pada masyarakat yang menerima layanan sering pegawai meninggalkan tugas pada jam kerja.

Menurut Moekijat (1990) pimpinan organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengorganisasikan pekerjaan, sumberdaya manusia dan sumber daya fisik suatu organisasi. Demikian pula dalam mengatasi berbagai persoalan yang dihadapi organisasi, karyawan/pegawai. Menurutnya pimpinan-pimpinan suatu organisasi, seperti manajer dan pengawas-pengawas, merupakan bagian dari keseluruhan kelengkapan organisasi dan akibatnya berada dalam

kedudukan mempengaruhi dan dipengaruhi oleh organisasi.

Dengan demikian peranan pimpinan akan menugaskan pegawai/bawahan untuk berusaha memperoleh tanggungjawab atas tindakan dalam bidang ini. Selanjutnya dikatakan bahwa kecenderungan individu-individu dan kelompok menuntut tidak hanya agar para pegawai menjadi cakap secara teknis, akan tetapi juga agar para pegawai memiliki kecakapan hubungan antar masyarakat dan wawasan yang memungkinkan pegawai untuk melaksanakan fungsi-fungsi kepemimpinan secara efektif.

Hasil penelitian di Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa menunjukkan bahwa pimpinan sangat disiplin dalam kehadiran di kantor. Hal ini berdampak pada kehadiran para pejabat struktural yang juga tepat waktu. Akan tetapi, ditemui dalam menagani masalah-masalah yang menyangkut bidang tugas dari pejabat struktural dan pegawai masih kurang direspon oleh pimpinan hal ini berdampak pada pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Keadaan seperti mempengaruhi kinerja kantor kecamatan Pineleng maupun pegawai yang ada di kantor dalam memberikan pelayanan yang ekselen pada masyarakat.

Mulyadi (1998) menyatakan bahwa dalam organisasi pada umumnya, seringkali seseorang yang memegang posisi leadership tidak menghasilkan kinerja bagi organisasi yang dipimpinnya. Penyebabnya ialah: (1) Kemungkinan leader tidak memahami kinerja yang diharapkan dari posisinya sebagai *leader*, (2) Kemungkinan leader tidak memahami peran leadership yang disandangnya. (3) Kemungkinan leader tidak memiliki leadership skill yang diperlukan untuk menghasilkan kinerja leadership, dan (4) Kemungkinan leader tidak memiliki semangat untuk memfokuskan dan mendorong usahanya dalam menghasilkan kinerja leadership. Empat hal yang dikatakan oleh Mulyadi ini mungkin ada yang tidak dimiliki oleh pimpinan di kantor kecamatan Pineleng.

SIMPULAN

Persepsi masyarakat terhadap kinerja organisasi Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa untuk pimpinan diapresiasi baik karena kedisiplinan yang ditunjukkan oleh pimpinan dalam kehadiran di kantor. Dalam kualitas pelayanan pada masyarakat belum optimal dikarenakan: (1) Sering ditemukan pegawai meninggalkan tempat pada jam pelayanan, (2) Pegawai kurang cepat merespon kebutuhan dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Rekomendasi

Melalui penelitian ini, peneliti memberikan beberapa rekomendasi:

1. Pimpinan Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa hendaknya mengambil langkah preventif terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh

masyarakat terhadap pegawai yang tidak memberi pelayanan karena tidak disiplin.

2. Manajemen sumberdaya manusia perlu diwujudkan langkah-langkah inovatif dalam pengembangan serta membangun komitmen integritas terhadap pegawai di Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduladjud. 1985. *Pola Partisipasi Masyarakat Pedesaan Dalam Pembangunan Pertanian Berencana*. Orba Sakti. Bandung.
- Gibson, J.L.J.M. Ivnerich dan J.H.Donnely. 1989. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur dan Proses*. Terjemahan Sugondo. Edisi 4. Erlangga. Jakarta
- Handoko, H.T. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi 2. Balai Penerbit Fakultas Ekonomi. Yogyakarta.
- Kalah, J. 2002. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*. Rineka Cipta. Jakarta
- Kasim, A. 1989. Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi. Pusat Antar universitas Ilmu-ilmu Sosial U.I Jakarta.
- Mangkuprawira, Tb.S. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia Strategik*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Moekijat, 1990. *Asas-asas Prilaku Organisasi*. Mandiri Maju. Bandung.
- Mulyadi, 1998. *Total Quality Manajement. Prinsip manajemen Kontemporer Mengurangi Lingkungan Bisnis Global*. Aditya Media. Yogyakarta.
- Nawawi, H.H. 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Ganma Press. Yogyakarta.
- Prawirosentono, S. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan: Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. BPF. Yogyakarta.
- Ruky, A.S.2001. *Sistem manajemen kinerja*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Simamora, H. 1997. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. STE. Jakarta
- Wasistiono, S. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. CV. Fokusmedia. Bandung.