JIUBJ

**Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 20(2), Juli 2020, 590-595**
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat universitas Batanghari Jambi
ISSN 1411-8939 (Online), ISSN 2549-4236 (Print)
DOI 10.33087/jiubj.v20i2.996

# 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 postif dari masyarakat yang berada di keamatan 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 masayarakat tentang kierja pegawai dan pimpinan kantor kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Metode penelitian yang digunakanadalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan Persepsi masyarakat terhadap kinerja organisasi Kantor Kecataman Pineleng Kabupaten Minahasa untuk pimpinan diapresiasi baik karena kedisipilinan yang ditunjukkan oleh pimpinan dalam kediran 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 apartement 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 mansyarakat. Menurut Kaloh (2002) ada beberapa aspek yang berpengaruh terhada rendahnya kualitas pengawai negeri yang telah berlangsung cukup lama dan membentuk pola yang implikasinya masih tercermin sampai saat ini, yakni sebagai berkut: (1) Aspek sumberdaya manusia belum sesuai dengan yang diharapkan, yang meliputi rekruitmen, pemahaman atas komitmen professional, promosi karier, kesejahteraan dan etika birokrasi. Rekruitmen PNS belum sepenuhnya menjamin erjaringnya calon-calon terbaik. Adanya nepotisme dan kurangya merit sitem merupakn 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. Penepatan esalon pada jabatan struktural birokrasi pemerintah terbatas kepeda 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 megejar 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 professional.

Gambaran-gambaran tentang aparatur pemerintah yang dikemukan oleh penulis di atas, tercermin pada pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten M inahasa. 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 professional 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 masayarakat tentang kierja pegawai dan pimpinan Kantor kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Sedangkan untuk manfaat penelitian ini adalah: (1) Sebagai masukan dan informasi dalam rangka mendorong meningkatkan kinerja aparatur 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 melayanai 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 sekiktar. Persepsi merupakan cara atau bagaimana seseorang melihat seseorang atau sesuatu menurut pandangannya sendiri, sedanglan 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 stimukus dan pengaruh dari pengalaman masa lampau, motivasi dan sikap. Abduladjid (1985) menyatakan, persepsi adalah proses pemberian arti *(cognitive)* yang digunakan oleh seseorang untuk menafsirkan dan memahamai dunia sekitarnya. Pendapat Abduladjid 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, pristiwa yang memotivasi prilaku positif atau negatif.

Manusia tidak berbeda dari seorang terhadap lainnya. Di dalamnya terkandung fisik dan mental yang sama ketika dilakhirkan, di tandai oleh gerak dan tangis yang berarti dilahirkan dalam keadaan dinamis dan aktif. Sikap dan tingkah laku manusia ditntukan oleh dua variasi, yaitu: variasi genetis 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 terinterprestasi dan terorganisasi dalam pikiran manusia.

*Konsep Sumberdaya*

Sumberdaya secara garis *non-human* besar dibedakan kedalam dua kelompok yaitu, sumberdaya manusia *(human resouces)* dan sumber daya non-manusia *(non-human resurces)*. Sumberdaya non-manusia terdiri atas sumberdya 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 tuga hal, yaitu: (1) Sumberdaya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi disebut juga personil, tenaga kerja, pegaai atau karyawan). (2) Suberdaya 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 orga nisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

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

Mangkuprawira (2003) menyatakan, manajeman sumberdaya manusia merupakan penerapan pendekatan sumberdya 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 ke bersamaan yang utuh. Jika kepentingan satu tercapai sedanngkan yang lain tidak, maka pendekatan sumberdya manusia ini dianggap gagal. Sumberdaya manusia tidak saja dipandang sebagai unsur produksi, tetapi jugasebagai 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 hokum 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 daarnya sangat berkaitan dengan motivasi kerja, yang selanjutnya motivasi berkaitan juga dengan faktor kebutuhan seorang karawan. Seperti telah disinggung bahwa motivasi adalah keinginan dari dalam diri seseorang untuk melakukanaktivitas atau beetindak. Hal ini mengartikan bahwa suatu hasil capai seorang individu sangat tergantung pada motivasi yang dimikikinya.

Searah dengan pendapat di atas, Handoko (2001), menyatakan bahwa prestasi kerja dapat juga dilihat dari tingkat kesediaan kerja lembur biladiminta, menjaga tempat kerja supaya rapai, 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)* terjakup sejumlah hasil dan hasil ini baik yang bernilai bagi organisasi, mapun 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 dikurdari segi kuantitas. Pada masing-masing tugas, standar eksplisit dan implisit terdapat di masing-masing objektif ini. (b) Hasil prilaku pribadi. Pemegang pekerjaan bereaksi terhadap pekerjaan itu sendiri dengan hadir secara teratur atau mangkir, dengan tetap bekerja, atau berhenti. Lebih lanjut maslah fisiologis dan yang berhubungan dengan masalah kesehatan, dapat menjadi konsekwensi prestasi kerja. Tekanan mental atas prestasi kerja akan dapat menyebabkan gangguan fisik dan mental. (c) Hasil *intrinsik* dan *Ekstrinsik*. Hasil pekerjaan dapat berupa intriksik mapun ekstrinsik. Perbedaan antara intrinsik dan hasil ekstriksik penting untuk memahami reaksi orang-orag 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 prafesional dan teknis. Namun pada dasarnya semua pekerjaan dapat menim bulkan hasil intrinsic. Hasil intrinsik melibatkan perasaan tanggungjawab, tantangan dan pengakuan, dan meruapakan 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 fundamentalis dari pekerjaan itu sendiri. Berurusan dengan orang lain dan iteraksi persahabatan adalah hasil ekstriksik.

*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, pertujukkan dan pelaksanaan tugas. Menurut kamus ini, *performance is the ability to perform, capacity to achieve a desired result* yang artinya perstasi 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 hasilhasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Dalam devenisi ini jelas menekankan pengertian prestasim 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 persyatan-

persyaratan pekerjaan yang ditetapkan organisasi. Prestasi kerja seorang karawan di sebuah organisasi pada dasarnya sangat berkaitan dengan motivasi kerja, yang sela njutnya 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 kebuthan 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 Wasistono (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, () Ketepatan waktu

*Fungsi dan Tugas Pemerintah Kecamatan*

Kehadiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pengganti dari UndangUndang 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 kegaiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah Kecamatan, (g) Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau Kelurahan, (h) Melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Darah 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 mengurusi pemerintahan yang meliputi pengawasan, koordinasi serta kewenangan residu.

## METODE

Penelitian ini lakasanakan 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, pengawai 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 jawan mengimplementasikan *"public policy"* sebagai perwujudan dari proses politik. Sehubungan dengan hal tersebut, terdapat beberapa asumsi normative, seperti yang dikemukan 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 Kantar Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa kepada masyarakat belum optimal. Ada indikasi pemberian pelayanan belum mengedepankan palayanan 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 Pengawai dan Pimpinan*

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden ditemukan bahwa pimpinan kecamatan, dalam hal ini camat dan sekertaris kecamatan sangat disiplin dalam kehidran 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 keselurhan 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 dalamm bidang ini. Selanjutnya dikatakan bahwa kecenderungan individi-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 yangmemungkinkan 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 structural 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 leaderdship 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 kenerja 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 Kecataman Pineleng Kabupaten Minahasa untuk pimpinan diapresiasi baik karena kedisipilinan yang ditunjukkan oleh pimpinan dalam kediran 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.

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

**DAFTAR PUSTAKA**

Abduladjid. 1985. *Pola Pertisipasi Masyarakat Pedesaan Dalam Pembangunan Pertanian Berencana*. Orba Saktu. Bandung.

Gibson, J.L.J.M. Ivanerich 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. Yokyakarta.

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. Manajeman Sumberdaya Manusia Strategik. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Moekijat, 19990. *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 Suberdaya Manusia*. Ganma Press. Yogyakarta.

Prawirosentono, S. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan: Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. BPFE. 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.