

# KINERJA CAMAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK AMUMA KABUPATEN YAHUKIMO PROVINSI PAPUA

*The Performance of The Sub-District In Public Services at The Amuma District Office, Yahukimo  
District, Papua Province*

**Thomas Heluka<sup>1</sup>, Syamsul Bahri<sup>2</sup>, Juharni<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Pemerintahan Kantor Distrik Amuma, Provinsi Papua

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

Email: tomasheluka123@gmail.com

Diterima: 25 Agustus 2022

Dipublikasikan: 30 Desember 2022

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Camat Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo, pelayanan publik pada kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo dan faktor apa yang berkaitan dengan Kinerja Camat dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo. Metode Penelitian Ini Adalah Menggunakan Desain Penelitian Deskriptif Kualitatif pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, wawancara, Dokumentasi, Pedoman Wawancara, studi pustaka dan observasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi Penelitian di Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua. Penarikan informen penelitian sebanyak 25 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja camat dalam pelayanan publik pada Kantor Distrik Amuma dalam memberikan pelayanan publik masih belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat dapat dilihat dari ketidakmampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dan masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam melayani masyarakat amuna. Sedangkan faktor pengambatnya adalah kurangnya sumber daya pegawai yang mampu mengoperasikan alat bantu dan masih kurangnya sarana prasarana sehingga kinerja camat dalam pelayanan publik tidak berjalan baik selain itu juga terkendala di jaringan dan alat transportasi menuju kantor pusat.

**Kata Kunci:** Kinerja; Camat, Pelayanan Publik, Building Permit, Yokuhima

## ABSTRACT

*This study aims to determine the performance of the Camat at the Amuma District Office, Yahukimo Regency, Public Services at the Amuma District Office, Yahukimo Regency, What factors are related to the Camat's performance in public services at the Amuma District Office, Yahukimo Regency. This Research Method Is Using A Qualitative Descriptive Research Design The data collection used in this research are questionnaires, interviews, documentation, interview guidelines, literature study and observation. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research location is at the Amuma District Office, Yahukimo Regency, Papua Province. Withdrawal of research informants as many as 25 people. The results of this study indicate that the performance of the sub-district head in public services at the Amuma District Office in providing public services is still not fully running according to community expectations, it can be seen from the inability of employees to use assistive devices and there are still unfriendly employees in serving the amuna community. While the inhibiting factor is the lack of employee resources who are able to operate assistive devices and the lack of infrastructure so that the performance of the sub-district head in public services is not going well, besides that it is also constrained by the network and means of transportation to the head office.*

**Keywords:** Performance, sub-district head, Public service, Building Permits, Yokuhima



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## PENDAHULUAN

Dalam wujudnya pemerintah distrik Amuma atau kelurahan tidak lagi merupakan level administrasi terendah, sistem administrasi yang dikembangkan dalam pemerintahan desa atau kelurahan adalah layanan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, hal ini untuk menciptakan layanan yang cepat dan efisien (Permana & Jaya, 2017).

Distrik dibentuk untuk koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan Kelurahan. Distrik Amuma dalam UU

Nomor 32 tahun 2004 tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan sebagai perangkat daerah. Hal ini dinyatakan dengan jelas dalam Pasal 120 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yakni, Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, Distrik dan kelurahan.

Perubahan yang terjadi menjadikan Distrik Amuma yang pada awalnya merupakan wilayah kekuasaan berubah menjadi wilayah pelayanan. Dalam menjalankan fungsi pelayanan, Distrik Amuma dipimpin oleh seorang

camat. Menurut Habel payage S.Ikom dalam (Naue, Sambiran, & Singkoh, 2018) Camat adalah seseorang yang mengepalai dan membina suatu wilayah yang biasanya terdiri dari beberapa desa atau diatrik.

Salah satu peran camat menurut Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 2018 Pasal 8 adalah membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa. Rivai dalam (Dewi Astria, 2017) mengartikan peran sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu.

Peran camat dalam mengawasi kinerja pegawai di Distrik Amuma kabupaten yahukimo sangat berpengaruh terhadap proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan. Hal ini untuk peningkatan kinerja Distrik Amuma agar tujuan organisasi dapat tercapai, maka pegawai perlu diarahkan sesuai dengan tujuan, sehingga diharapkan pegawai dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan yang telah ditetapkan. Peran pemimpin mempunyai kesempatan paling banyak untuk mengubah jerami menjadi emas, jika seorang pemimpin dikatakan mampu membawa organisasi menuju kesuksesan. Pemimpin juga mempunyai tingkat kegagalan yang tinggi dan nantinya dapat mengubah tumpukan uang menjadi abu, jika seorang pemimpin salah langkah dan tidak bijaksana dalam melaksanakan tugas-tugasnya Kartini Kartono (2016:38), Dalam Buku Dasar-dasar administrasi manajemen, pengawasan diartikan sebagai berikut: Control is the process by which an executive gets the performance of his subordinate to correspond as closely as possible to chosen plans, orders, objective, or policies (Simbolon, 2017). Tindakan pengawasan sangat dibutuhkan dalam setiap organisasi pemerintahan khususnya Distrik Amuma, karena tanpa adanya pengawasan maka aktifitas yang dilakukan pegawai pemerintah tidak akan tercapai. Fungsi pengawasan adalah agar penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dapat diketahui secara dini. Oleh karena itu, camat memiliki peranan penting sebagai pelaksana pengawasan yang harus memiliki kemampuan dalam kepemimpinan serta kecakapan yang baik. Dengan diadakannya pengawasan yang efektif akan mampu meningkatkan kinerja pegawai Distrik Amuama.

Melihat kondisi sekarang ini, Distrik di Indonesia masih banyak yang belum memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman kinerja instansi pemerintahan. Berkaitan dengan hal tersebut, pada Distrik Amuma kinerja pegawai belum maksimal kondisi ini dapat diketahui dari beberapa fenomena-fenomena yang berhubungan dengan pegawai seperti masih ada pegawai yang terlambat memasuki jam kerja, pelaksanaan dalam memberikan pelayanan masih belum berdasarkan pada misi organisasi dan juga masih ada pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, khususnya dalam proses pembuatan KTP. Dengan memperhatikan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang peran camat dalam mengawasi kinerja

pegawai di Distrik Amuma, maka penulis merumuskan suatu pokok permasalahan dalam penelitian ini.

Selain itu untuk mengkaji penelitian ini, penulis menggunakan indikator pengawasan menurut (Hasibuan, 2016) indikator-indikator tersebut antara lain Mencegah kesalahan, peningkatan prestasi kerja, Mengaktifkan peranan atasan dan bawahan, Membetulkan kesalahan, Pemeliharaan kedisiplinan. Dari beberapa indikator pengawasan diatas, dapat dijabarkan sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti untuk mengkaitkan antara teori dengan hasil sesuai yang ada di lapangan. Berikut adalah kaitan mengenai indikator pengawasan dengan peran Camat Amuma.

Kinerja Camat Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provisi Papua Salah satu fungsi dilakukan pengawasan adalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan agar perencanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tujuannya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat memaparkan peran camat dalam mencegah kesalahan pegawai di Distrik Amuma. Pada saat sebelum memulai suatu kegiatan, Camat Amuma selalu memberikan arahan kepada para bawahannya. Pemberian arahan ini dilakukan guna mengantisipasi adanya miss communication. Arahan tersebut biasanya dikirim oleh Camat dalam bentuk pesan elektronik di Line.

Selain itu, Camat Amuma juga selalu memantau segala aktivitas dan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai Distrik Amuma. Pemantauan yang dilakukan Camat Amuma dapat dilihat dari beberapa kegiatan diantaranya pelaksanaan apel setiap minggu sekali. Pelaksanaan apel di Distrik Amuma dilakukan pada hari senin atau di hari selasa. Dalam kegiatan apel pagi camat selaku atasan organisasi selalu memantau kehadiran pegawainya, hal ini dimaksudkan untuk mengurangi tingkat pelanggaran dan saat upacara Camat selalu memberikan pidato berupa arahan dan hasil evaluasi para pegawai pada minggu sebelumnya. Lalu, pemantauan juga dilakukan oleh Camat Amuma secara mendadak tanpa diketahui bawahannya dengan mendatangi tiap-tiap ruangan pada kantor. Tujuan diadakannya inspeksi mendadak ini untuk melihat kinerja pegawai apakah sudah sesuai dengan prosedur atau tidak. Jika diketahui terdapat pegawai yang tidak ada di ruangan saat jam kerja dan tanpa adanya keterangan, maka pegawai tersebut langsung mendapat teguran dari Camat Amuma. Pemantauan dengan terjun langsung ke lapangan juga dilakukan oleh Camat Amuma agar dapat mengetahui kerja pegawai/bawahannya pada saat kegiatan diluar kantor dan untuk menjamin bahwa pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan. Menurut hasil pengamatan peneliti, dilihat dari proses pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat sudah dikatakan baik. Hal ini dapat diketahui dari bentuk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP dan pegawai yang ramah dalam melayani

masyarakat. Jadi, peran Camat Amuma dalam mencegah kesalahan sudah dapat dikatakan baik.

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Hasibuan, 2016:64). Prestasi kerja sangat penting bagi suatu organisasi pemerintahan salah satunya kantor Distrik untuk mencapai tujuan. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia di kantor Distrik sangat dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi pegawai itu sendiri dan juga untuk keberhasilan kantor Distrik. Perencanaan yang baik tanpa disertai dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka perencanaan tidak akan berjalan secara optimal. Banyak faktor yang dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai antara lain melalui penilaian kinerja pegawai, kompensasi, reward and punishment, serta lingkungan kerja yang mendukung. Dalam peningkatan prestasi kerja dapat dilihat dari kinerja pegawai yang ada di kantor Distrik, kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas yang diberikan dalam melaksanakannya. Sedangkan pengertian kinerja pegawai menurut (Mangkunegara, 2017) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja selama periode tertentu untuk dinilai ataupun dibandingkan mengenai standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

kinerja dalam permasalahan ini sejalan dengan tuntutan reformasi bahwa tugas pokok dan fungsi kinerja kepemimpinan camat, seluruh instansi pemerintah terus-menerus dipertanyakan oleh masyarakat setempat dalam hal ini masyarakat distrik Amuma kabupaten Yahukimo Provinsi papua, termasuk didalamnya isu-isu tentang pemerintahan yang baik, aparat yang bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), sesuai TAP MPR NO. XIMPR/1998 dan Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999. Upaya untuk meningkatkan proses penyelenggaraan pemerintahan yang amanah dikembangkan sejak bergulirnya reformasi politik pada tahun 1998, yakni pemerintahan yang berkeadilan, demokrasi, akuntabel, responsif dan partisipatif yang dibutuhkan untuk mempercepat perubahan sosial bagi peningkatan kinerja camat untuk kesejahteraan masyarakat distrik Amuma.

Konsekuensi diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 ini, secara operasional, daerah mempunyai hak dan kewenangan, berkewajiban dan mengurus rumah tangganya sendiri termasuk di bidang pengawasan dalam rangka mengawasi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.

Di lain pihak pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan harus ditingkatkan kepemimpinan camat dan pelayanannya yang diiringi dengan peningkatan kompetensi aparat kepemimpinan

camat yang berkualitas dan professional di segala bidang termasuk bidang pelayanan publik, sehingga pelayanan publik semakin berkualitas. Sejalan dengan pemberian kewenangan otonomi daerah yang di dasarkan kepada azas desentralisasi dan daerah provinsi dan kedudukan sebagai daerah otonom sekaligus sebagai daerah administrasi yang melaksanakan dekonsentrasi dari pusat yang di delekasikan kepada Gubernur berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana dalam menjabarkan fungsi-fungsinya tidak terlepas dari dinamika perubahan dan perkembangan yang terjadi pada akselerasi fungsi perencanaan dan fungsi pelaksanaan sehingga merupakan suatu tantangan bagi pegawai atau aparat distrik Amuma kabupaten Yahukimo Provinsi Papua,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Camat Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo, pelayanan publik pada kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo dan faktor apa yang berkaitan dengan Kinerja Camat dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo.

## **METODE**

Penelitian di laksanakan di Kabupaten Yahukimo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kinerja Camat Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo, (2) Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo (3) Faktor apa yang berkaitan dengan Kinerja Camat dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo. peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel berkenaan dengan masalah unit yang diteliti. Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Amuma. dengan menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data digunakan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### *Kinerja Camat Pada Kantor Distrik Amuma*

Kinerja camat adalah hasil kerja atau pelayanan terhadap masyarakat seperti pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), penyaluran dana operasional desa (DOD), pengurusan pajak bumi bangunan PBB dan lain-lain. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat Distrik Amuma. Untuk itu masyarakat sangat diperlukan pelayanan camat terhadap masyarakat, Karena gaya kepemimpinan dan kinerja camat adalah hubungan saling mempengaruhi antara camat dan masyarakat keduanya menginginkan perubahan sungguh-sungguh yang tercermin pada keinginan masyarakat.

Oleh karena itu siapapun dia yang jadi camat Distrik Amuma harus melewati ada beberapa tahap pengurusan tersebut diatas ini, karena namanya pelayanan itulah yang masyarakat inginkan. Jika camat tidak menyadari ketidak

mampuannya sebagai pemimpin, hal ini mungkin dikarenakan camat tidak pernah mencoba menjadi seorang pemimpin. Seorang pemimpin adalah harus belajar bagaimana mengutamakan keinginan masyarakat untuk terlibat dalam pengurusan kartu tanda penduduk, KTP penyaluran dana operasional desa DOD dan lain-lain sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena masyarakat Distrik Amuma sangat membutuhkan kerja nyata camat bukan pemberian harapan palsu (PHP) terhadap masyarakat. Dan penentuan tujuan atau sasaran jangka panjang pelayanan camat terhadap masyarakat, tentu ada namanya aksi dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan bersama yang telah diinginkan masyarakat yaitu;

a. Cara Kerja Camat

Seberapa baik cara kerja camat terhadap masyarakat dalam arti pengurusan kartu tanda penduduk KTP itu tidak berbelit-belit kemudian pengurusan pajak bumi bangunan PBB juga sama. Pelayanan camat itu harapan masyarakat harus cepat dan tepat dapat dilihat dari tingkat kesesuaian cara kerjanya dengan prosedur dan metode kerja yang ada di kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua.

b. Produktivitas Kinerja Camat

Produktivitas kinerja camat adalah hasil kerja atau prestasi kerja camat dalam setiap melaksanakan tugas/pekerjaannya. Karena perbedaan kapasitas /kemampuan aparat distrik dan faktor-faktor lainnya, maka produktivitas kerja tiap-tiap individu dalam sampel akan bervariasi.

c. Disiplin Kerja Camat

Hasil wawancara dengan bendahara camat Distrik Amuma bapak PH diatas, saya bertanya-tanya sama masyarakat yang lain, mereka berkata bahwa, semuanya bisa tapi yang lain tidak sesuai dengan harapan kami juga. Contohnya; uang operasional dan penyaluran dana desa ini kami tau tentang jumlah uangnya sekian berapa banyak tapi, hanya satu yang belum jelas setiap tahap itu laporan keterangan pertanggung jawaban (LKPJ) secara detail terhadap masyarakat itu tidak ada.

Sebagai bagian dari masyarakat, camat Distrik Amuma hendaknya dapat memberi panutan positif kepada masyarakat dalam segala tindak perilakunya. Oleh sebab itu, disamping patuh dan taat kepada tata tertib/peraturan kepegawaian yang ada, seorang camat seharusnya memiliki kepribadian yang baik antara lain, patuh dan menghormati norma-norma yang ada dan berlaku di masyarakat, terutama dalam rangka menjalankan tugas/fungsinya, akan mewarnai kewibawaan dan kinerja camat yang bersangkutan di mata masyarakat. Berikut tanggapan, bapak kepala desa PH mengatakan bahwa:

Pak camat kurang taat pada norma-norma atau tata tertib/peraturan kepegawaian. Itu secara aturan tapi lebih fokus pada pelayanan terhadap masyarakat Distrik Amuma, karena kurangnya pelayanan maka banyak kegiatan keperluan masyarakat yang belum selesai-selesai sampai saat ini. Semacam bawah permohonan minta bantuan dalam bentuk apapun sesuai dengan keperluan

masyarakat baik secara lisan maupun tulisan, dan arsip atau surat permohonan yang masih belum tanda tangan dan stempel sampai masih numpuk juga ada banyak pelayanan yang tidak pernah selesai-selesai karena pak camat jarang sekali hadir di kantor Distrik Amuma. Maka masyarakat juga sangat kesal dengan hal ini. Hasil Wawancara.2022

Saya berpikir bahwa Sesuai dengan hasil wawancara bersama bapak kepala desa PH diatas ini, namanya seorang pemimpin yang disebut camat Distrik Amuma tidak bisa seenaknya begitu karena saya rasa masyarakat Distrik Amuma sangat merugikan. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan tapi, pak camat sendiri dalam kehadirannya tidak optimal maka tugas mendadak seperti anak sekolah yang selesai SMP ke SMA dan selesai SMA ke perguruan tinggi itu harus membutuhkan kartu tanda penduduk KTP pengurusan begitu waktu yang sangat mendadak untuk memprioritaskan anak-anak yang mau ingin sekolah asal dari Distrik Amuma tapi masih menumpuk dan kebutuhan masyarakat juga masih belum selesai-selesai karena kelalaian camat sendiri yang tidak setia pada pelayanan terhadap masyarakat Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua.

*Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma*

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Untuk mengetahui pelayanan publik Pada Kantor Distrik Amumasaat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry:

a. Dimensi Tangibles (Ketampakan Fisik)

Dimensi Tangible (Ketampakan Fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan publik pada Kantor Distrik Amumanamun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi Tangible dalam upaya mengetahui pelayanan publik pada Kantor Distrik Amumadapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama di bagian pelayanan guna untuk menunjukkan kinerja, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan MH sebagai salah satu pengguna layanan publik pada Kantor Distrik Amuma mengatakan bahwa:

“Sepengetahuan saya pegawai disini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai” Hasil Wawancara 2022.

Berdasarkan hasil wawancara di atas pengguna layanan menilai bahwa pegawai Pada Kantor Distrik Amumasudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

b. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan pelayanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui publik Pada Kantor Distrik Amumadapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

c. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Apabila pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Pada Kantor Distrik Amumasudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat bahwa:

Menurut HP selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatak:

“Pegawai di sini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan”. Hasil Wawancara 2022.

Pertanyaan senada juga diperkuat HP selaku Camat, beliau mengatakan:

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selaluberpedoman pada tupoksi dari Kabupaten,

sehingga jarang terjadikesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya dalam mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan”. Hasil Wawancara 2022.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan menjelaskan bahwa pegawai sudah cermat dalam mengurus segala keperluan pengguna layanan. Seperti pada kutipan wawancara di atas dan hasil wawancara dengan Camat bahwa dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidacermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

d. Dimensi Responsif (Tanggapan)

Dimensi Responsif (Tanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi Responsif dalam upaya Pelayanan publik pada Kantor Distrik Amumadapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi pelayanan publik pada APSeperti yang dikatakan Kasmi bahwa:

“Pegawai di sini sudah respon. Tapi ada satu pegawai yang saya liatcuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani sayaitu pegawainya respon dan tanggap”. Hasil Wawancara 2022.

Hal senada juga disampaikan oleh SH selaku pengguna layanan bahwa:

“Setahun saya pegawai di sini sudah respon”. Hasil Wawancara 2022.

Dari hasil wawancara di atas masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai layanan sudah bagus. Pengguna layanan akan senang jika pegawai pada Kantor Distrik Amumatanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi pengguna layanan.

b) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsif terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus

dilakukan dengan tepat. Pengguna pelayanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan YH, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan di sini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua pelayanannya lama”. Hasil Wawancara 2022.

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pelayanan pada Kantor Distrik Amumasudah cepat dan tepat, akan tetapi jika pegawai hanya ada satu atau dua maka pelayanannya akan terhambat atau lama. Beda halnya dengan pendapat HHbahwa:

“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat, sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan”. Hasil Wawancara 2022.

Dari hasil wawancara di atas menerangkan bahwa pegawai Pada Kantor Distrik Amuma sudah melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan.

c. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui Pelayanan publik pada Kantor Distrik Amuma dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pegawai pada Kantor Distrik Amuma memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Seperti yang dikatakan MY bahwa: “Waktu itu mengurus surat domisili, tapi tidak bisa selesai hari ini jadi kemudian saya dikasih jaminan untuk datang lagi besok”. Hasil Wawancara 2022.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menerangkan bahwa dalam mengurus surat domisili tidak dapat selesai pada hari itu juga, dan diberikan jaminan sehari KH menambahkan bahwa “Saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung pelayanannya juga” Hasil Wawancara 2022.

Sedangkan penjelasan PM bahwa: “Berbicara tentang waktu, kami memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Tapi

tergantung jenis pelayanannya juga”. Hasil Wawancara 2022.

Berdasarkan wawancara dengan pada Kantor Distrik Amuma memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan, akan tetapi tergantung dengan jenis pelayanannya. Apabila bisa diselesaikan dalam beberapa menit maka pengguna layanan tidak harus menunggu pada Kantor Distrik Amuma tidak perlu datang lagi besok, akan tetapi apabila ada yang tidak bisa diselesaikan akan diberikan jaminan waktu sehari dan harus datang lagi besok.

d. Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat Untuk mengukur dimensi Emphaty dalam upaya mengetahui Pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai pendapat stap pegawai SP berikut:

Saya rasa tergantung kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Tapi jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”. Hasil Wawancara 2022.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan keperluan masyarakat. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang sangatlah penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan. Adapun mendahului kepentingan pengguna layanan Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di distrik harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. pendapat dari stap pegawai MM bahwa: “Iya. Mendahulukan masyarakat” Hasil Wawancara 2022.

Dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Kantor Distrik Amuma sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan.

Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayannya ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan. AM mengatakan bahwa: "Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah mendapati pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain" Hasil Wawancara 2022.

Selanjutnya HH menambahkan bahwa: "Saya merasa pegawai di sini belum ramah" Hasil Wawancara 2022.

MP juga memberikan jawaban bahwa: "Pegawai di sini ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang amah, mungkin sedang ada sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu" Hasil Wawancara 2022.

Berdasarkan wawancara di atas peneliti menemukan bahwa masih kurangnya sikap keramahan dan sikap sopan santun pegawai terhadap pengguna layanan. Karena keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan terpenuhi. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan pada Kantor Distrik Amuma sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Dilanjutkan wawancara dengan stap Distrik Amuma AM juga Mengatakan bahwa: "Pegawai di sini menghargai. Pegawai menanyakan keperluan saya, di sini, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara" Hasil Wawancara 2022.

Selanjutnya pendapat NP: "Setahu saya sudah menghargai dengan baik" Hasil Wawancara 2022. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah bagus dalam melayani dan menghargai setiap pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa dihargai pada Kantor Distrik Amuma.

#### *Faktor Yang Kinerja Camat pada Kantor Distrik Amuma*

Faktor utama yang mempengaruhi gaya kepemimpinan dan kinerja camat di kantor Distrik Amuma, adalah 1) sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja). Sikap mental yang dimiliki seorang pemimpin dalam hal ini camat akan memotivasi sendiri untuk meningkatkan kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja camat adalah motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja yang dimiliki seorang pemimpin dalam hal ini camat. 2) pendidikan. Sumber daya manusia melalui Pendidikan yang dimiliki oleh seorang pemimpin mempengaruhi kinerja tersebut. Semakin tinggi pendidikan maka kinerjanya juga semakin tinggi. 3) kedisiplinan. Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja camat. 4) sarana prasarana. Pemimpin harus memberikan fasilitas atau sarana dan pra sarana yang dapat mendukung kinerja camat. Sumber daya manusia suatu lembaga/organisasi, perlu melakukan manajemen terhadap kinerja yang merupakan salah satu pendorong dalam merai pemberdayaan sumber daya manusia yang dapat menghubungkan ke tujuan-tujuan yang ingin dicapai.

Berikut tanggapan stap camat bapa AM mengatakana bahwa:

Ketaatan camat Distrik Amuma memang keinginan untuk mau melayani masyarakat itu ada tapi, Faktor utama yang mempengaruhi camat kadang-kadang saja datang ke distrik karena dengan alasan atau penghambat jalannya naik turun mendaki gunung, dari kota yahukimo ke Distrik Amuma. Dan page kendaraan roda dua, roda empat juga sangat sulit ke Distrik Amuma karena mendaki gunung dan menyebrang kali. Dan juga jembatan kali jedni, kali heage, kali mukhe, kali samenahe, kali yoroma dan kali amo sangat sulit untuk menyebrangi kendaraan roda dua dan roda empat karena jembatan page kayu tidak page semen. Itu faktor utama camat kadang saja datang di Distrik Amuma Hasil Wawancara.2022

Dilanjutkan wawancara dengan stap Distrik Amuma AM juga Mengatakan bahwa:

Yang paling penting untuk mengaktifkan pelayanan Camat terhadap masyarakat adalah salah satunya harus motivasi sendiri yang kuat lalu mempengaruhi masyarakat supaya semua keinginan itu bisa mencapai pada tujuannya. Dan yang paling penting lagi adalah memprioritaskan pendidikan dari SD sampai dengan PERGURUAN tinggi, karena segala sesuatu atau sebuah daerah bisa membawa perubahan adalah hanya melalui pendidikan. Hasil Wawancara.2022.

Sesuai dengan hasil wawancara bapak kepala desa AM bahwa, menurut pendapat saya sangat merugikan masyarakat Distrik Amuma karena mereka membutuhkan pelayanan. Jadi pantas kalau ada wawancara sebelumnya yang mengatakan bahwa, pengurusan KTP ada banyak yang belum punya dan juga ada yang sudah punya tapi, masa waktunya habis belum urus-urus demikian juga PBB dan perisinan itu pantas karena ada faktor penghambat jalan jadi beliau jarang saja ke Distrik Amuma. Jadi alangkah baiknya jikalau pak camat Distrik Amuma memang betul-betul mau melayani masyarakat Distrik Amuma sesuai dengan beliau punya gaya kepemimpinan dan kinerja atau yang disebut pelayanan, seharusnya pak camat tidak perlu bolak balik ke kabupaten tapi, tinggal tetap pada tupoksinya agar supaya pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan harapannya.

Oleh karena itu objek utama penelitian ini dapat dikatakan “kurang baik” dengan demikian bahwa Peningkatan Kinerja Camat dalam Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua, pada masa-masa yang akan datang diharapkan camat mudah-mudahan lebih berfokus pada pelayanan terhadap masyarakat, supaya kedepan lebih baik dari sekarang ini. Harus dipertahankan sebagai wujud tanggung jawab dalam memajukan Distrik Amuma.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa desain struktur organisasi Distrik Amuma, selain menimbulkan inefisiensi penggunaan sumber daya, membekakkan organisasi juga semakin melebarnya rentang kendala dan kurang terintegrasinya penanganan, karena fungsi yang seharusnya ditangani dalam satu kesatuan unit harus dibagi ke beberapa unit organisasi yang akhirnya mengarah pada memebengkaknya birograsi. Kondisi tersebut akan berpengaruh kepada terjadinya disharmoni, bahkan friksi antar sub unit organisasi akibat tarik menarik kewenangan. Padahal desain organisasi diharapkan menjadi struktur organisasi yang proporsional, efisien, efektif, solid dan mampu berperan sebagai wadah bagi pelaksanaan fungsi camat Distrik Amuma, serta proses intraksi antara aparat dan institusi disrik atau daerah lainnya, dan dengan masyarakat secara optimal. Sebagai realisasi untuk merespon strategi sebagai mana telah peneliti uraikan pada pembahasan sebelumnya, maka upaya/gaya kepemimpinan yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja camat di Distrik Amuma.

Hambatan yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Amuma terbagi menjadi 3 yaitu:

#### *Faktor Penegakan Hukum.*

Faktor penegakan hukum yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Amuma diantaranya: 1)

Masih adanya tindakan Indisipliner. Atasan yang berwenang dalam suatu instansi seharusnya memberikan sanksi atau hukuman bagi aparat pemerintah yang

melakukan pelanggaran disiplin pegawai. pada dasarnya pelanggaran disiplin pegawai dibagi menjadi 3 sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 sebagai berikut:

- 1) Pelanggaran ringan dijatuhi hukuman sebagai berikut:
  - a.) Teguran Lisan;
  - b.) Teguran tertulis;
  - c.) Pernyataan tidak puas secara tertulis
- 2) Pelanggaran sedang dijatuhi hukuman sebagai berikut:
  - a.) Penundaan kenaikan gaji berkala paling lama 1 tahun;
  - b.) Penurunan gaji sebesar 1 kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama satu tahun;
  - c.) Penundaan kenaikan pangkat paling lama selama 1 tahun.
- 3) Hukuman berat dijatuhi hukuman sebagai berikut:
  - a.) Penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 tahun;
  - b.) Pembebasan dari jabatan;
  - c.) Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil;
  - d.) Pemberhentian tidak hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Menurut Kantor Distrik Amuma, selama menjabat menjadi pada Kantor Distrik Amuma beliau menjelaskan bahwa pelanggaran yang pernah Distrik Amuma adalah pelanggaran ringan<sup>15</sup>. Hukuman yang diberikan kepada aparat yang melakukan pelanggaran ringan adalah teguran secara langsung oleh atasan yang berwenang. Hal yang mendasari terjadinya pelanggaran ringan pada Kantor Distrik Amuma adalah tidak semua aparat pada Kantor Distrik Amuma mengalami keseluruhan aturan yang ada didalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Tindakan indisipliner dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Distrik Amuma adalah suatu bentuk pelanggaran ringan. Camat Amuma selain memberi hukuman juga memberikan sosialisasi terkait peraturan yang berhubungan dengan disiplin Pegawai Negeri Sipil. Sosialisasi tersebut biasanya berbentuk bimbingan teknis (Bintek) yang tujuannya untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan terkait dengan disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Untuk mengurangi tindakan indisipliner tersebut pada Kantor Distrik Amuma mengeluarkan etika perilaku pegawai, diantaranya:

- a) Menjaga nama baik unit kerja;
- b) Saling hormat menghormati sesama rekan kerja;
- c) Siap melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan/atasan sesuai tupoksi;
- d) Memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu dan menyelesaikan tugas sesuai

- e) ketentuan peraturan perundang undangan;
- f) Menguasai dan memahami peraturan perundang undangan terkait pelaksanaan tugas;
- g) Dapat menjadi contoh teladan yang baik di lingkungan kantor maupun diluar;
- h) Setiap atasan tidak boleh mengajak kerja sama dalam penyalahgunaan wewenang;
- i) Menolak tugas yang bertentangan dengan perundang undangan.
- j) Belum lengkapnya fasilitas umum bagi kelompok rentan

Belum lengkapnya fasilitas khusus bagi kelompok termasuk dalam faktor hukum karena didalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 huruf J menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan salah satunya adalah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pada Kantor Distrik Amuma, belum lengkapnya fasilitas umum bagi kelompok rentan seperti pegangan pada tangga, jalan khusus kursi roda dan lain sebagainya menjadikan pelayanan publik bagi kelompok rentan belum bisa diselenggarakan secara optimal, karena pada dasarnya pemberian fasilitas bagi kelompok rentan akan memudahkan dan membantu mereka dalam menerima pelayanan.

#### *Faktor Masyarakat*

Faktor masyarakat yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Amumadiantaranya:

- 1.) Masyarakat yang belum melaksanakan kewajibannya dalam pelayanan publik Pada penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat mempunyai kewajiban terhadap pelayanan yang tercantum pada Pasal 19 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:
  - a) Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
  - b) Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik;
  - c) Berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kenyataanya, masyarakat sering tidak memenuhi ketentuan terkait syarat yang ada didalam Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Hal seperti ini menjadikan terhambatnya kinerja aparatur karena terjadinya kesenjangan yang mengakibatkan datangnya keluhan. Dalam hal menjaga sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan, masyarakat masih kurang peduli terhadap lingkungan sekitar

- 2.) Kurangnya pemahaman dari masyarakat. Faktor penghambat dan yang paling sering terjadi adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman dari masyarakat. Hal seperti ini sering ditemui disaat masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akan tetapi masyarakat tersebut terkesan tidak peduli

terhadap syarat dan prosedur yang sudah ada didalam Standar Pelayanan.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Camat Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua. Papua menunjukkan hasil yang kurang optimal dalam melaksanakan tugas-tugas atau pelayanan camat terhadap masyarakat, pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini camat, lebih banyak difokuskan pada kinerja camat dan pelayanan publik kebersamaan masyarakat tradisional, situasional dan masyarakat, untuk memberikan pelayanan yang baik seperti pengurusan kartu tanda penduduk KTP, membayar pajak bumi bangunan PBB, penyaluran dana operasional desa DOD dan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) melalui pendidikan dan pelatihan-pelatihan yang bisa merasakan kesejahteraan masyarakat Distrik Amuma danpada umumnya gaya kepemimpinan paternalistik, dan kinerja camat untuk menjunjung tinggi kebersamaan terhadap 13 kepala desa dan seluruh lapisan masyarakat tradisional Distrik Amuma kabupaten Yahukimo. itu sangat kurang optimal.

Faktor yang berkaitan dengan Kinerja Camat dalam Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimoadalah olehkarena kurangnya pelayanan camat terhadap masyarakat tradisional, sikap mental motivasi diri dan (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja) membangun kerja sama antara 13 kepala desa dan seluruh lapisan masyarakat tradisional Distrik Amuma untuk meningkatkan Kinerja Camat atau terhadap masyarakat dan kinerja camat di kantor Distrik Amuma.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andi Permana. dkk. 2017. Effect Of Performance-Base Budgeting Good Getting, Internal Control, And Reporting On Performance Accountability Government West Lombok. International Conference And Call For Papers. Jember
- Ningrum, E. W. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Religiusitas, Dan Linieritas Tugas Mengajar Terhadap Kinerja Guru Smp/Mts Muhammadiyah Kabupaten Wonosobo (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics 2021
- Naue, Sambiran, Singkoh, (2018). Peran Camat Dalam Membina Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintahan Di Kecamatan. In jurnal jurusan ilmu pemerintahan (Vol. 1, pp. 1–11)
- Sitanggang, 2017. Engaruh Service Excellence Terhadap Customer Repurchase Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Moderating. perpustakaan.upi.edu

- Hasibuan, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Kim, H.-J., Noh, J.-W., Koo, J.-R. (2017). Extracellular Fluid/Intracellular Fluid Volume Ratio as a Novel Risk Indicator for All-Cause Mortality and Cardiovascular Disease in Hemodialysis Patients. *Plos One*, 12(1), 0170272.
- Ismail. 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Hendryadi, 2016. Metode Riset Kualitatif. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, 2016, Mewujudkan Good Governance Melalui. PelayananPublic. Yogyakarta: UGM Press.Ambar Teguh Sulistiyani.
- Muener 2021. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Media Sahabat Cendekia
- Pemerintah Indonesia. 2004. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2004 tentang perubahan atas Peraturan Daerah No. 22 Tahun 1999 tentang Peraturan Daerah. Lembaga Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Atik Septi Winarsih, 2018. Manajemen Pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, P.L. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kusdarini, Eny. 2019. Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Hukum Administrasi Negara. Yogyakarta: UNY Press.
- Mangkunegara. 2017. Evaluasi Kinerja SDM. Cetakan ke enam. Bandung Refika Aditama.