

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PASCAPENATAAN KELEMBAGAAN DI KECAMATAN WANAYASA KABUPATEN PURWAKARTA PROVINSI JAWA BARAT

Oleh: Dedi Kusmana dan H. Basuki Rachmat  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

## ABSTRACT

*In line with the policy of regional autonomy in Law No. 23 of 2014, on Regional Government, explicitly gives wide autonomy to local governments to manage and manage the various interests and welfare of local communities. With regard to it, the implementation of regional autonomy policy has encouraged a change that is in the order of local governance.*

*One of the most fundamental and essential changes concerning the status, duties and functions of sub-districts which previously constituted a territorial apparatus within the framework of deconcentration, changed its status to a regional apparatus in the framework of the principle of decentralization. As a regional apparatus, the sub-district heads in carrying out their duties are delegated authority and accountable to the bupati/mayor.*

*Kecamatan headed by subdistrict head (Camat). Kecamatan is a Work Unit of Regional Government as regional technical implementer having certain working area. The subdistrict head (Camat) is a Civil Servant. He receives a salary from the government. In carrying out its duties, the sub-district is assisted by a secretary of the sub-district (sekcam), heads of affairs and heads of sections*

*According to Government Regulation No. 41 of 2007, the duties of the subdistrict head include:*

- 1. Coordinate community empowerment activities*
- 2. Coordinate the effort of organizing peace and public order*
- 3. Coordinate the implementation and enforcement of legislation*
- 4. Coordinate the maintenance of infrastructure and public service facilities*
- 5. Coordinate the implementation of government activities at the sub-district level*
- 6. Fostering the administration of village and/or kelurahan government*
- 7. Carry out community service that becomes the scope of its duties and/or that can not be implemented by village or kelurahan government*

*Wanayasa Sub-district is one of the sub-districts of Purwakarta District that have institutional arrangement. In order to improve public service, Post Regulation of Sub-district Institution, Purwakarta regency government conducted standardization policy of service office infrastructure in Wanayasa District. This research uses descriptive method with inductive approach.*

**Keywords:** *effectiveness, service, the district institutions*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, yang telah diubah menjadi Undang-Undang 23 Tahun 2014, tentang

Pemerintahan Daerah, di mana tersirat di dalam Undang-Undang tersebut daerah diberikan kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri secara bertanggung

jawab, pelimpahan kewenangan itu sendiri mempunyai konsekuensi logis bagi pemerintah daerah. Sehingga pemerintah daerah harus mampu melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Serta pemerintah daerah juga diberikan kewenangan untuk mengelola sumber-sumber potensi daerah untuk dapat digali dan dikembangkan untuk dapat menjadikan penerimaan yang berkontribusi sebagai pendapatan daerah. Demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat daerah.

Salah satu perubahan yang sangat mendasar dan esensial yang menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka azas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka azas desentralisasi. sebagai perangkat daerah, Camat dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota.

Pengaturan penyelenggaraan kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan Peraturan Pemerintah, sebagai perangkat daerah, Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. dan selain itu juga kecamatan mengemban tugas penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan. (Sumber: Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, tentang Tugas pokok dan fungsi Kecamatan).

Kabupaten Purwakarta, yang lahir berdasarkan Undang-Undang 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang, SK Wali Negari Pasundan diubah dan ditetapkan Kabupaten Purwakarta dengan wilayah Kewedanaan Purwakarta ditambah dengan masing-masing dua desa dari Kabupaten Karawang dan Cianjur, sehingga pada tahun 1968 Kabupaten Purwakarta hanya memiliki 4 Kecamatan, yaitu Kecamatan Purwakarta, Plered, Wanayasa dan Campaka dengan jumlah desa sebanyak 70 desa. dan masa selanjutnya terjadi penataan wilayah desa, kelurahan pembentukan

kemantren dan peningkatan status kemantren menjadi kecamatan yang mandiri. Maka pada saat itu Kabupaten Purwakarta memiliki 183 desa, 9 kelurahan, 8 kemantren dan 17 kecamatan. dari 17 Kecamatan yang ada saat ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kecamatan Wanayasa Kabupaten Purwakarta.

### **Maksud Penelitian**

- Maksud penelitian ini dilakukan, peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas pelayanan di Kecamatan Wanayasa Pasca Penataan Kelembagaan yang dilakukan.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui dan mencari data dukung, sejauh mana efektivitas pelayanan yang dilakukan jajaran aparatur kecamatan, pasca penataan kelembagaan di Kecamatan Wanayasa.
2. Untuk mengetahui dan mencari data dukung, sejauh mana kompetensi sumberdaya manusia, dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, pasca penataan kelembagaan.
3. Untuk mengetahui dan mencari data dukung, upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang timbul, dalam pelayanan pasca penataan kelembagaan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **EFEKTIVITAS**

Secara umum efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf atau tercapainya hasil dan tidak jarang juga sering dikaitkan dengan efisien. Efektivitas yang dikemukakan oleh Nurudin (2007:26) dalam Mutiarin & Zainudin (2014:14-15) adalah:

Efektivitas berarti sejauh mana kita mencapai tujuan, sementara efisiensi berarti bagaimana kita mengelola sumber daya yang ada dengan cermat.

Efektif tetapi tidak efisien, berarti dalam mencapai suatu tujuan menggunakan sumber daya yang berlebihan atau biasa disebut

ekonomi biaya tinggi, sementara efisien namun tidak efektif, berarti dapat mengelola sumber daya yang ada dengan baik, namun sasaran tidak tercapai. Efektif lebih mengarah pada pencapaian sasaran, sementara efisiensi mengarah pada kemampuan menggunakan sumber daya yang ada secara baik (tidak berlebih) untuk mencapai produktivitas yang tinggi. Menurut Robbins dalam Makmur (2008:123)

"Dalam menyelenggarakan aktivitas organisasi, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas, yaitu: (1) adanya tujuan yang jelas; (2) sumber daya manusia; (3) struktur organisasi; (4) adanya dukungan atau partisipasi masyarakat; dan (5) adanya sistem yang dianut".

Sehingga penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah proses kegiatan yang dilakukan sekelompok orang di dalam melaksanakan kegiatan, dengan berpedoman kepada standar yang telah ditetapkan awal, sehingga hasilnya dapat terlaksana tepat waktu.

## ORGANISASI

Organisasi adalah teori yang mempelajari kinerja dalam sebuah organisasi, Salah satu kajian teori organisasi, di antaranya membahas tentang bagaimana sebuah organisasi menjalankan fungsi dan mengaktualisasikan visi dan misi organisasi tersebut. Selain itu, dipelajari bagaimana sebuah organisasi memengaruhi dan dipengaruhi oleh orang di dalamnya maupun lingkungan kerja organisasi tersebut. Menurut Lubis dan Husein (1987) bahwa:

"Teori organisasi itu adalah sekumpulan ilmu pengetahuan yang membicarakan mekanisme kerja sama dua orang atau lebih secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Teori organisasi merupakan sebuah teori untuk mempelajari kerja sama pada setiap individu".

Dalam pembahasan mengenai teori organisasi, mencakup masalah teori-teori organisasi yang pernah ada dan berlaku beserta sejarah dan perkembangannya hingga

sekarang, yaitu meliputi teori organisasi klasik, teori organisasi neoklasik dan teori organisasi modern.

Menurut Stoner adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang di bawah pengarahan manajer tujuan bersama.

Menurut James D Money (1974): organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Sementara itu, Charter I Bernard (1938), menulis organisasi adalah suatu sistem tentang aktivitas-aktivitas kerja sama dari dua orang atau lebih sesuatu yang tak berujud dan tak bersifat pribadi, sebagian besar mengenai hal hubungan-hubungan.

## Ciri-Ciri Organisasi

1. Mempunyai tujuan dan sasaran;
2. Mempunyai keterikatan format dan tata tertib yang harus ditaati
3. Adanya kerja sama dari sekelompok orang
4. Mempunyai koordinasi tugas dan wewenang.

## Unsur-Unsur Organisasi

Setiap bentuk organisasi akan mempunyai unsur-unsur tertentu, yang antara lain sebagai berikut:

- **Man:** (orang-orang), dalam kehidupan organisasi atau ketatalembagaan sering disebut dengan istilah pegawai atau personnel. Pegawai atau personnel terdiri dari semua anggota atau warga organisasi, yang menurut fungsi dan tingkatannya terdiri dari unsur pimpinan (administrator) sebagai unsur pimpinan tertinggi dalam organisasi, para manajer yang memimpin suatu unit satuan kerja sesuai dengan fungsinya masing-masing dan para pekerja (*nonmanagement/workers*). Semua itu secara bersama-sama merupakan kekuatan manusiawi (*man power*) organisasi.
- **Kerja sama:** merupakan suatu perbuatan bantu-membantu akan suatu perbuatan yang dilakukan secara bersama-sama untuk

mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, semua anggota atau semua warga yang menurut tingkatan-tingkatannya dibedakan menjadi administrator, manajer, dan pekerja (workers), secara bersama-sama merupakan kekuatan manusiawi (man power) organisasi.

- **Tujuan Bersama:** Tujuan merupakan arah atau sasaran yang dicapai. Tujuan menggambarkan tentang apa yang akan dicapai atau yang diharapkan. Tujuan merupakan titik akhir tentang apa yang harus dikerjakan. Tujuan juga menggambarkan tentang apa yang harus dicapai melalui prosedur, program, pola (network).
- **Peralatan (Equipment):** Unsur yang keempat adalah peralatan atau equipment yang terdiri dari semua sarana, berupa materi, mesin-mesin, uang, dan barang modal lainnya (tanah, gedung/bangunan/kantor).
- **Lingkungan (Environment):** Faktor lingkungan misalnya keadaan sosial, budaya, ekonomi, dan teknologi. kebijaksanaan (policy), strategi, anggaran (budgeting), dan peraturan-peraturan (regulation) yang telah ditetapkan. dan juga beberapa tujuan tertentu.

### Teori Organisasi Modern

Teori modern ditandai dengan akhirnya gerakan *contingency* yang dipelopori Herbert Simon, yang menyatakan bahwa teori organisasi perlu melebihi prinsip-prinsip yang dangkal dan terlalu disederhanakan bagi suatu kajian mengenai kondisi yang dibawahnya dapat diterapkan prinsip yang saling bersaing. Kemudian Katz dan Robert Kahn dalam bukunya "the social psychology of organization" mengenalkan perspektif organisasi sebagai suatu sistem terbuka. Buku tersebut mendeskripsikan keunggulan-perspektif sistem terbuka untuk menelaah hubungan yang penting dari sebuah organisasi dengan lingkungannya, dan perlunya organisasi menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang berubah jika organisasi ingin

tetap bertahan. Teori modern yang kadang-kadang disebut juga sebagai analisis system pada organisasi merupakan aliran besar ketiga dalam teori organisasi dan manajemen. Teori modern melihat bahwa semua unsur organisasi sebagai satu kesatuan an saling ketergantungan, yang di dalamnya mengemukakan bahwa organisasi bukanlah suatu system tertutup yang berkaitan dengan lingkungan yang stabil, akan tetapi organisasi merupakan sistem terbuka.

Sumber: <http://hmti.wordpress.com/2008/02/22/definisi-dan-pengertian-organisasi/>; <http://maliqren.wordpress.com/2011/11/27/ciri-ciri-organisasi/>; dan <http://agungzetiadji.blogspot.com/2012/10/teori-organisasi.html>

### PELAYANAN

Pelayanan publik menurut Moenir (Kusniawan 2005:7) adalah:

Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan Implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat. Pelayanan publik menurut Sinambela dkk (2010:128) adalah:

Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011:11) adalah: 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.

## Dimensi Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah atau aparatur pemerintah desa, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011:46-47) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

1. *Tangibles*, atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi pemerintahan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan aparturnya.
2. *Reliability*, atau kehandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua tingkatan lapisan masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat yang memerlukan

pelayanan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para aparatur pemerintah untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Di mana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan serta, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat pengguna pelayanan.

Kemudian dalam Keputusan Menpan Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum menjelaskan bahwa kriteia pelayanan adalah:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan waktu

Dari pendapat tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah proses mekanisme dari unsur aparatur pemerintah kepada masyarakat, di dalam memenuhi kebutuhan atau permintaan masyarakat yang bersangkutan, guna memenuhi kebutuhan yang diinginkannya. Dapat juga dikatakan pelayanan adalah suatu proses atau mekanisme yang dilakukan oleh sekelompok orang baik secara pribadi maupun

kelompok untuk memenuhi keinginan dari seseorang atas apa yang dikehendakinya.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Menurut Mulyadi (2014:5) "Penelitian adalah suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan, menguji kebenaran dan mencari kembali suatu pengetahuan dengan menggunakan metode-metode ilmiah".

Menurut Nasution dan Usman dalam Mulyadi (2014:8) "Penelitian adalah proses mendapatkan solusi dari permasalahan setelah melakukan studi dan analisis dari berbagai faktor".

Menurut Sugiyono dalam Mulyadi (2014:8) penelitian memiliki beberapa ciri, yaitu:

1. Rasional. yang berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau penalaran manusia;
2. Empiris. yang memiliki arti bahwa kegiatan penelitian itu merupakan cara-cara yang digunakan dalam penelitian itu teramati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang akan digunakan; dan
3. Sistematis. Memiliki arti mengikuti prosedur atau langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.
4. Menurut Imam Gunawan (2015:79) "Penelitian adalah proses yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi guna meningkatkan pemahaman kita pada suatu topik. Metode penelitian secara umum diartikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan menentukan topik, mengumpulkan data dan menganalisis data, pada akhirnya akan diperoleh suatu pemahaman dan pengertian".

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dalam meneliti pelaksanaan penataan kelembagaan kecamatan di Kecamatan Wanayasa Kabupaten Purwakarta. Bogdan

dan Taylor dalam Imam Gunawan (2015:82) bahwa:

Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh). Untuk itu, tidak diperbolehkan mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi memandang sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Sedangkan menurut Moleong (2011:6) bahwa:

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dan secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Atherton dan Klemmack dalam Soehartono (2011:35) "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih. dan biasanya penelitian deskriptif ini menggunakan metode survei".

Ibrahim (2015:59) menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan.

Seiring dengan teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan induktif karena cara yang digunakan untuk meneliti berangkat dari masalah-masalah bersifat empirik untuk pemecahan masalah yang

menyeluruh. Jujun S. Sumantri dalam Mardalis (2010:21) menyatakan bahwa cara berpikir induktif berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian diteliti dan akhirnya ditemui pemecahan persoalan yang bersifat umum.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau melalui mana peneliti memperoleh data penelitian. Peneliti harus melakukannya dengan baik mengenai teknik pengumpulan data, karena hal ini merupakan salah satu bentuk kegiatan ilmiah. Proses pengumpulan data yang salah akan memengaruhi jawaban dari masalah penelitian.

Menurut Imam Gunawan (2015:142) prinsip dalam pengumpulan data metode kualitatif, yaitu:

1. Menggunakan multisumber bukti, menggunakan banyak informan dan memerhatikan sumber-sumber bukti lainnya;
2. Menciptakan data dasar studi kasus, mengkoordinasikan data yang telah terkumpul, biasanya studi kasus memakan waktu yang cukup lama dan data yang diperolehnya pun cukup banyak sehingga perlu dilakukan pengorganisasian data, supaya data yang terkumpul tidak hilang saat dibutuhkan nanti; dan
3. Memelihara rangkaian bukti, tujuannya agar bisa ditelusuri, dari bukti-bukti yang ada, berkenaan dengan studi kasus yang sedang dijalankan, penting ketika menelusuri kekurangan data lapangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Wawancara

Di mana peneliti dalam penelitian ini melakukan wawancara dengan wawancara tertutup. Adapun yang menjadi sumber untuk diwawancarai meliputi:

1. Kepala Bidang tata Pemerintahan Kabupaten Purwakarta;
2. Kepala Bidang Organisasi;
3. Camat Wanayasa;

4. Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Wanayasa; dan
5. Sebahagian Masyarakat desa dalam lingkungan Kecamatan Wanayasa, secara sampling.

#### 2. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong (2011:216) dokumen sebagai sumber data dapat didefinisikan sebagai *record* dan dokumen. *Record* adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu atau menyajikan akunting. Sedangkan dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film (selain *record*) yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melihat dan mempelajari dokumen-dokumen, arsip, dan bahan-bahan yang ada kaitannya dengan masalah dalam penulisan ini. Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi.

Menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong (2011:217) menyatakan bahwa dokumen dapat digunakan untuk keperluan penelitian karena berbagai alasan yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai berikut:

1. Dokumen dan *record* digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong;
2. Berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian;
3. Keduanya berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada pada konteks;
4. *Record* relative lebih murah dan tidak sukar diperoleh, tapi dokumen harus dicari dan ditemukan;
5. Keduanya tidak reaktif sehingga sukar

ditemukan dengan teknik kajian ini; dan

6. Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap suatu yang diselidiki.

Moleong dalam Ibrahim (2015:95) membagi dokumen menjadi dua jenis, yaitu:

1. Dokumen Pribadi

Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman dan kepercayaannya. Maksud dari mengumpulkan dokumen pribadi ialah untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dan arti berbagai faktor di sekitar subjek penelitian.

2. Dokumen Resmi

Dokumen resmi adalah selain dokumen pribadi yang dapat dipilah kepada dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri. Dokumen ini dapat digunakan untuk memperoleh data tentang keadaan, aturan, disiplin dan gaya kepemimpinan seseorang. Dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya bulletin, pernyataan dan berita yang disiarkan melalui media massa. Dokumen ini dapat digunakan untuk menelaah konteks sosial, kepemimpinan, dan lain-lain.

Dalam penelitian ini penulis mendokumentasikan data berupa arsip-arsip serta dokumen pendukung lain yang ada pada Dinas Pemerintahan Daerah, Peraturan Perundang-Undangan, Peraturan Daerah serta bahan-bahan

lainnya yang dirasa perlu dan dapat dijadikan penunjang dalam penelitian ini.

3. Observasi

Menurut Bungin dalam Ibrahim (2015:81) observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, hidung, mulut dan kulit. Karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan objek yang di amati tidak terlalu besar.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi atau pengamatan langsung terhadap fokus penelitian, yakni tentang penataan kelembagaan kecamatan. Pengumpulan data dengan observasi langsung dilakukan secara pengamatan langsung dengan mata tanpa bantuan alat lain. Pengamatan langsung terbagi dua, yaitu:

1. Pengamatan secara langsung dengan tinjauan kelapangan, yang diamati di antaranya adalah adanya penyempurnaan dukungan sarana prasarana, yang kedua pengamatan terkait dengan kehadiran aparatur kecamatan yang sebelumnya kurang disiplin, setelah penataan kelembagaan aparatur kecamatan menjadi lebih disiplin terutama disiplin waktu kerja.
2. Pengamatan tidak langsung diantaranya yang saya amati adalah dengan mengamati hasil-hasil kerja aparatur dan dokumentasi, buku-buku dan dokumen lainnya yang terkait penataan kelembagaan.

## Teknik Analisis Data

Menurut Patton dalam Mulyadi (2014:183) "Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar".

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Mulyadi (2014:183) menyatakan bahwa "Analisis data merupakan proses yang merinci suatu kegiatan secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide), seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis".

Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian. Data yang telah dikumpulkan tidak ada gunanya jika tidak dianalisis. Analisis data digunakan untuk menarik simpulan dari permasalahan yang ada melalui berbagai sumber data yang telah dikumpulkan. Dengan adanya analisis data, data yang dikumpulkan tersebut dapat diberi arti dan makna sehingga berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2011:248) menyatakan bahwa: Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

## PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

### KONDISI UMUM KECAMATAN WANAYASA

#### Kondisi Geografis

Kecamatan Wanayasa merupakan salah satu kecamatan dari 17 Kecamatan yang ada di Kabupaten Purwakarta. Kecamatan Wanayasa

berada pada ketinggian berkisar 500-700 meter dari permukaan laut dan merupakan wilayah daratan wilayah daratan yang terdiri dari tanah darat 23.282 dan tanah sawah 558 Ha dengan rata-rata curah hujan 351,13 mm/tahun. Adapun secara administratif Kecamatan Wanayasa dibatasi oleh:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kec. Babakancikao dan Kec. Pondoksalam, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bandung, Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kiarapedes Sebelah Barat berbatasan Kecamatan Bojong.

Kecamatan Wanayasa terdiri dari 15 Desa dan terbagi atas 33 Dusun, 60 Rukun Warga dan 176 Rukun Tetangga.

#### Kondisi Demografis

Rincian jumlah penduduk di Kecamatan Wanayasa untuk masing-masing desa berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta per bulan Mei 2015 sebagaimana terdapat pada tabel 1.

#### Agama

Kehidupan beragama di Kecamatan Wanayasa dalam pelaksanaannya diwujudkan dengan adanya sikap toleransi yang tinggi dan saling menghormati antara pemeluk agama dalam melaksanakan peribadatan sesuai dengan agama yang dianutnya. Masyarakat Kecamatan Wanayasa hampir 99% mayoritas beragama Islam. Hal ini tidak menjadi suatu hambatan bagi pemeluk agama lain untuk melaksanakan ibadahnya, karena adanya upaya dari aparat Desa dan kecamatan serta para ulama dan pembina agama lainnya dalam menuntun dan membina serta mengembangkan toleransi kehidupan beragama masyarakat di Kecamatan Wanayasa.

**Tabel 1**  
**Data Statistik Penduduk Kecamatan Wanayasa Tahun 2015**

No	Desa	Jumlah KK	Laki-laki	Perempuan	Jumlah L + P	Jumlah hak pilih	Jumlah wajib KTP
1.	Nangerang	626	957	932	1.889	1.364	1.403
2.	Simpang	581	921	863	1.784	1.295	1.366
3.	Sakambang	512	731	721	1.452	1.043	1.073
4.	Nagrog	781	1.188	1.103	2.291	1.643	1.672
5.	Cibuntu	482	754	710	1.464	1.043	1.053
6.	Sumurugul	595	864	793	1.657	1.263	1.294
7.	Raharja	451	680	660	1.340	974	987
8.	Wanayasa	1.811	2.554	2.467	5.021	3.659	3.793
9.	Babakan	1.313	1.664	1.588	3.252	2.444	2.642
10.	Wanasari	1.198	1.728	1.599	3.327	2.368	2.476
11	Legokhuni	864	1.296	1.147	2.443	1.703	1.839
12	Ciawi	924	1.393	1.296	2.689	1.925	2.024
13	Sukadami	1.120	1.688	1.625	3.313	2.366	2.465
14	Tar. Tonggoh	1.146	1.704	1.633	3.337	2.367	2.449
15	Tar. Tengah	1.154	1.737	1.553	3.290	2.305	2.432
JUMLAH		13.558	19.859	18.690	38.549	27.762	28.968

Sumber: Kantor Kecamatan Wanayasa.

**Tabel 2**  
**Jumlah Sarana dan Prasarana Keagamaan Kecamatan Wanayasa Tahun 2015**

No	Desa	Mesjid	Mushola	Majlis Ta'Lim	Imam	Muadzin	Guru Ngaji
1	WANAYASA	2	17	14	23	20	19
2	BABAKAN	5	9	7	9	9	8
3	SUMURUGUL	2	11	8	5	4	16
4	CIBUNTU	5	10	8	17	10	15
5	RAHARJA	2	2	5	13	14	10
6	SIMPANG	4	8	11	24	24	27
7	NAGROG	6	22	8	10	13	32
8	SAKAMBANG	3	18	6	3	3	32
9	NANGERANG	4	6	7	8	9	12
10	WANASARI	3	18	18	11	3	26
11	LEGOKHUNI	4	12	6	30	21	15
12	SUKADAMI	2	11	10	13	14	12
13	CIAWI	2	11	7	22	17	50
14	TARTONG	2	17	15	5	5	9
15	TARTENG	3	8	6	25	22	20
Jumlah		49	180	136	218	188	303

Sumber: Kantor Kecamatan Wanayasa

**Tabel 3**  
**Jumlah Sarana Kesehatan di Kecamatan Wanayasa**

No	Desa	Posyandu	Praktik Dokter	Mantri	Bidan Desa	Paraji	Tukang urut
1	WANAYASA	5	2	1	1	-	7
2	BABAKAN	3	-	1	1	2	3
3	SUMURUGUL	2	-	-	1	2	5
4	CIBUNTU	2	-	-	1	2	5
5	RAHARJA	2	-	1	1	2	21
6	SIMPANG	3	-	-	1	3	17
7	NAGROG	3	-	-	1	2	10
8	SAKAMBANG	4	-	-	1	1	9
9	NANGERANG	4	-	1	1	2	3
10	WANASARI	4	-	1	1	2	9
11	LEGOKHUNI	3	-	-	1	4	15
12	SUKADAMI	3	1	1	1	1	8
13	CIAWI	3	-	-	1	3	5
14	TARTONG	4	1	1	1	1	1
15	TARTENG	5	-	-	1	2	10
<b>Jumlah</b>		<b>54</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>128</b>

Sumber: Kantor Kecamatan Wanayasa.

**Tabel 4**  
**Jumlah Tenaga Pengajar Menurut Jenjang Pendidikan Di Kecamatan Wanayasa**

No.	Desa	TK	SD	SLTP	SLTA
1	WANAYASA	27	30	75	15
2	BABAKAN	7	15	5	-
3	SUMURUGUL	3	13	11	-
4	CIBUNTU	-	22	-	-
5	RAHARJA	3	20	-	-
6	SIMPANG	4	9	-	-
7	NAGROG	6	28	83	43
8	SAKAMBANG	-	14	-	-
9	NANGERANG	8	16	-	-
10	WANASARI	18	14	3	23
11	LEGOKHUNI	8	17	-	-
12	SUKADAMI	14	12	35	15
13	CIAWI	18	26	16	-
14	TARTONG	5	45	-	-
15	TARTENG	4	17	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>125</b>	<b>298</b>	<b>228</b>	<b>96</b>

Sumber: Kantor Kecamatan Wanayasa.

**Tabel 5**  
**Jumlah Sarana dan Pelaku Usaha di Kecamatan Wanayasa**

No	Desa	Penggilingan Padi	Penggergajian Kayu	Ind. Anyaman	Ind. Mamin	Ind. Penyulingan	Ind. Pakaian
1	WANAYASA	3	1	2	37	1	-
2	BABAKAN	1	2	-	5	2	1
3	SUMURUGUL	2	-	2	5	1	1
4	CIBUNTU	2	-	2	4	-	6
5	RAHARJA	1	3	1	7	2	-
6	SIMPANG	3	2	1	3	-	1
7	NAGROG	3	1	45	20	-	10
8	SAKAMBANG	6	2	40	2	2	4
9	NANGERANG	3	1	-	2	-	8
10	WANASARI	2	1	1	15	-	1
11	LEGOKHUNI	2	3	-	21	1	-
12	SUKADAMI	3	2	1	10	-	1
13	CIAWI	3	-	-	-	1	-
14	TARTONG	4	-	-	17	-	-
15	TARTENG	3	1	-	6	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>41</b>	<b>19</b>	<b>95</b>	<b>154</b>	<b>10</b>	<b>33</b>

Sumber: Kantor Kecamatan Wanayasa

**Tabel 6**  
**Daftar Pelaku Usaha di Kecamatan Wanayasa**

No	Desa	Ind. Ayam Ras	Rumah makan	Toko Grosir	Warung	Bengkel Mobil	Bengkel Motor
1	WANAYASA	7	3	3	134	5	10
2	BABAKAN	1	4	20	42	1	6
3	SUMURUGUL	10	-	2	29	-	1
4	CIBUNTU	4	-	-	31	-	1
5	RAHARJA	3	-	1	26	-	1
6	SIMPANG	2	-	3	-	-	2
7	NAGROG	1	1	4	40	-	4
8	SAKAMBANG	2	-	-	34	-	-
9	NANGERANG	3	2	-	3	1	2
10	WANASARI	2	4	2	57	2	7
11	LEGOKHUNI	-	-	1	68	3	5
12	SUKADAMI	-	8	2	80	2	4
13	CIAWI	-	-	-	28	-	-
14	TARTONG	1	1	2	112	-	6
15	TARTENG	2	1	-	28	-	1
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>712</b>	<b>9</b>	<b>40</b>

Sumber: Kantor Kecamatan Wanayasa

Tabel 7

## Daftar Pelaku Usaha Industri di Kecamatan Wanayasa

No	Desa	Dealer Mobil	Dealer Motor	Ind. Mebel	Ind. Batako	Tower	FC
1	WANAYASA	-	4	-	2	3	3
2	BABAKAN	-	1	1	3	1	1
3	SUMURUGUL	-	-	-	1	-	-
4	CIBUNTU	-	-	1	1	1	-
5	RAHARJA	-	-	3	2	-	1
6	SIMPANG	-	-	1	1	1	1
7	NAGROG	-	-	1	3	-	2
8	SAKAMBANG	-	-	-	1	-	-
9	NANGERANG	-	-	2	2	-	-
10	WANASARI	1	2	3	1	3	2
11	LEGOKHUNI	-	-	-	5	1	-
12	SUKADAMI	-	2	2	2	2	1
13	CIAWI	-	-	-	-	-	-
14	TARTONG	-	-	4	1	2	-
15	TARTENG	-	-	3	1	3	-
Jumlah		1	9	20	26	14	8

Sumber: Kantor Kecamatan Wanayasa

### Kondisi Fasilitas Umum

Di kecamatan terdapat fasilitas umum atau instansi milik pemerintah yang bertugas melayani kepentingan masyarakat. Tempat-tempat pelayanan masyarakat tersebut antara lain:

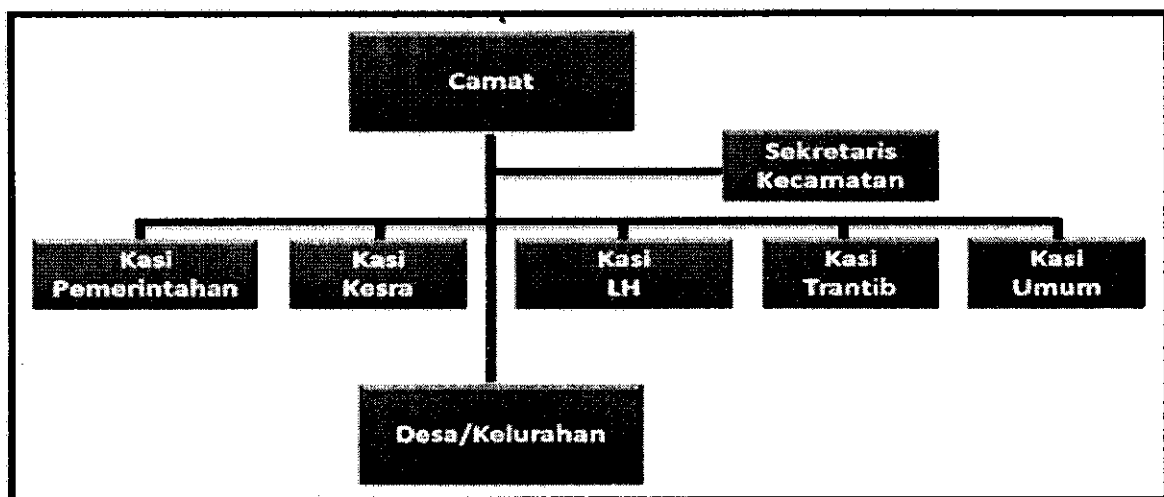
1. Kantor Kecamatan merupakan tempat kerja kepala wilayah kecamatan atau camat beserta perangkat kecamatan lainnya.
2. Kepolisian Sektor merupakan tempat kerja kepala kepolisian sektor atau kapolsek beserta jajarannya.
3. Puskesmas bertugas melayani kesehatan masyarakat sehingga taraf kesehatan masyarakat dapat lebih meningkat. Puskesmas biasanya dipimpin oleh kepala dinaskesehatan atau dokter yang ditunjuk pemerintah yang dibantu oleh beberapa petugas lainnya.
4. Di kecamatan biasanya ada bank pemerintah yang melayani kepentingan

masyarakat. Bank tersebut adalah Bank Rakyat Indonesia. Bank Rakyat Indonesia melayani kepentingan masyarakat dalam berbagai hal seperti tabungan, pinjaman, dan sebagainya.

5. Komando Rayon Militer dipimpin oleh Komandan Rayon Militer (Danramil). Komando Rayon Militer bertugas menjaga keutuhan wilayah kecamatan dari segala gangguan baik dari dalam lingkungan maupun dari luar daerahnya.

Kabupaten Purwakarta, dalam penataan kelembagaan kecamatan dan kelurahan serta desa dalam lingkungan Kabupaten Purwakarta, membuat kebijakan dengan mensekretakan infrastruktur gedung kantor kecamatan, kantor desa dan kelurahan.

Salah satu Kecamatan yang mengenai dampak kebijakan yang diambil adalah Kecamatan Wanayasa, salah satu perangkat daerah di Kabupaten Purwakarta.



**Gambar 1.**  
**Struktur Kecamatan Wanayasa**  
*(Sumber: Kantor Kecamatan Wanayasa Tahun 2015)*

Banyak perubahan yang dilakukan, dampak yang sangat strategis adalah pada aspek pelayanan kepada masyarakat, di mana pelayanan terpadu satu pintu, sangat dirasakan sekali oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasakan kepuasan yang sangat besar sekali. Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan Visi dan misi kecamatan, yaitu:

- VISI  
 Mewujudkan Kecamatan Wanayasa yang mampu memberikan pelayanan prima dan amanah menuju masyarakat madani.
- VISI  
 Mengoptimalkan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Kecamatan melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia aparatur Kecamatan dan pengelolaan ketersediaan sarana dan prasarana.

**HASIL PEMBAHASAN**

Hasil wawancara dengan Camat Wanayasa dan jajarannya dapat dijelaskan sebagai berikut..

Sebelum dilakukan penataan kelembagaan, kondisi pelayanan publik, dirasakan kurang kondusif, di mana tata ruang untuk bekerja, sangatlah tidak nyaman, dan penataannya kurang baik, sehingga untuk melayani masyarakat dirasakan kurang

maksimal, dan masyarakat yang datang untuk membutuhkan pelayanan dirasakan sangat berkurang, kebanyakan dari mereka banyak yang menggunakan jasa pihak lain untuk mengurus urusannya dalam rangka membutuhkan dokumen kependudukan bagi dirinya dan keluarganya atau untuk memperoleh pelayanan lainnya.

Kondisi ini berdampak tidak adanya motivasi kerja jajaran aparatur kecamatan. Sehingga melihat kondisi yang kurang kondusif ini, Camat selaku pimpinan kantor kecamatan yang bertanggung jawab, atas kondisi pelayanan ini melakukan langkah-langkah perbaikan dan terobosan-terobosan kebijakan dengan dan atas seijin Bupati Purwakarta melakukan penataan kelembagaan, dan bertepatan dengan hal tersebut Bupati Purwakarta, sedang melakukan penataan kelembagaan di seluruh kantor-kantor kecamatan dalam lingkungan pemerintahan Kabupaten Purwakarta, baik penataan secara kelembagaan dengan membuat standarisasi kantor-kantor kecamatan dan tata ruang kerja aparatur kecamatan, juga melakukan penataan sumberdaya aparatur secara kelembagaan.

Khususnya di bidang pelayanan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan di bidang kependudukan, dilakukan kebijakan jemput bola, di mana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bekerja sama dengan Kecamatan

dalam lingkungan Kabupaten Purwakarta dan Desa-desa di dalam lingkungan kecamatan untuk bekerja sama melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan mendatangi secara langsung secara bergantian dari desa-kedesa setiap minggunya untuk melayani masyarakat di bidang kependudukan. Khususnya di Kecamatan Wanayasa, di mana jajaran aparatur kecamatan bekerja sama dengan aparatur dinas Kependudukan melakukan pelayanan jemput bola kedesa-desa setiap minggunya secara bergantian dengan dibuatkan jadwal kerja yang sangat jelas, sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan untuk memperoleh dokumen kependudukan, istilah ini dinamakan program Gempungan "Sebelum dilakukan program gempungan masyarakat yang memiliki dokumen kependudukan dari jumlah kepala keluarga sebanyak 13.558. kepala keluarga, yang memiliki dokumen kependudukan secara benar hanya kurang lebih 50 %, namun setelah dilakukan program gempungan, kepala keluarga yang memiliki dokumen kependudukan mencapai 90 %, dan dari jumlah wajib KTP dan jumlah hak pilih yang memiliki dokumen kependudukan secara lengkap pasca program gempungan sebanyak 90 %, di mana sebelumnya hanya berkisar 55 %, dari jumlah hak pilih sebanyak 27.762 orang dan wajib KTP sebanyak 28.968 orang, hasil ini sangat efektif sekali dan menunjukkan kemajuan yang sangat signifikan dengan dilakukannya program gempungan (data ini diperoleh hasil wawancara dengan jajaran aparatur kecamatan Wanayasa) pada Tahun 2015 lalu.

Hasil wawancara dengan masyarakat sekitar kecamatan, dan desa, sebelum dilakukan penataan kelembagaan, masyarakat yang datang ke kantor kecamatan dan desa-desa di Kecamatan Wanayasa, sangat jarang, bahkan unit pelayanan di Kecamatan banyak didatangi para pihak ke III yang dimintai tolong oleh masyarakat desa, jadi masyarakat desa, menggunakan jasa pihak III lain untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan, bahkan ada keterlibatan staf kecamatan yang berfungsi menjadi calo atau perantara, hal ini sangat dirasakan tidak efektif, karena apabila

data yang dibawanya tidak lengkap, maka yang bersangkutan harus bolak balik, mendatangi kantor kecamatan, sangat dirasakan tidak efektif sama sekali. Beda jika masyarakat datang sendiri, masyarakat akan tau data apa yang kurang, sehingga tidak bolak balik untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan.

Hasil wawancara dengan Camat Wanayasa dan Seksi Pemerintahan Kecamatan Wanayasa, kondisi sumberdaya manusia yang melayani di kantor kecamatan juga kurang memiliki kompetensi pada aspek pelayanan prima, dari jumlah pegawai kecamatan yang berjumlah 20 orang, yang memiliki latar belakang pendidikan strata 1 hanya 5 orang, dan yang memiliki pendidikan SLA, berjumlah 10 orang dan sisanya berpendidikan SLTP. Kondisi ini dirasakan sangat sangat tidak memadai, dengan jumlah penduduk kecamatan sebanyak 38.549 jiwa, dan kepala keluarga sebanyak 13.558. KK.

Kondisi tempat bekerja yang tidak nyaman dan kurang layak (tidak memenuhi persyaratan sebagai ruang kantor untuk bekerja, melayani masyarakat.

Melihat kondisi kerja seperti ini, Camat sebagai penanggungjawab secara langsung terkait urusan pelayanan kepada masyarakat, melakukan langkah-langkah dengan:

1. Melakukan penataan kelembagaan baik membenahan secara fisik, terkait tata ruang untuk pelayanan kepada masyarakat, menata ulang administrasi kecamatan, sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing staf kecamatan, di mana ruang tempat pelayanan, yang tidak terganggu dengan ruang kerja administrasi perkantoran kesehariannya;
2. Melakukan peningkatan sumberdaya manusia, dengan mengirimkan tenaga-tenaga muda yang memiliki motivasi untuk bekerja dan masih dapat ditingkatkan lagi kompetensinya dan kemampuannya diikutsertakan dalam diklat singkat di Kabupaten Purwakarta, tentang tata cara pembuatan SOP, pelayanan, administrasi perkantoran yang benar, dan pengelolaan keuangan serta mengikuti berbagai

penyuluhan tentang kesehatan masyarakat dan sebagainya. Camat berharap dengan dikutsertakannya sebahagian pegawai mengikuti diklat-diklat singkat akan memberikan peningkatan kualitas bagi pegawai kecamatan dan pegawai memiliki kompetensi dalam melayani masyarakat.

3. Khususnya program Gempungan " yang bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Purwakarta, terkait dokumen kependudukan, terus dilanjutkan, dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara intens tentang pentingnya dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh masyarakat. Cara-cara seperti ini sangat dirasakan efektif sekali, sehingga peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat disekitar desa-desa dan kecamatan wanayasa, mereka rata-rata mengatakan kepuasannya atas apa yang telah diperbuat dan dilakukan oleh Camat dan jajarannya. Tingkat disiplin jajaran kecamatan semakin hari semakin meningkat, pada aspek kehadirannya untuk bertugas di Kantor Kecamatan, bila dibandingkan sebelum dilakukan penataan kelembagaan kecamatan, masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kecamatan semakin ramai dan sangat antusias, dikarenakan kantor kecamatan pasca penataan kelembagaan menjadi kantor yang sangat representative, nyaman dan kondusif.
4. Camat juga bersurat kepada Biro Kepegawaian Kabupaten Purwakarta, apabila ada tambahan pegawai untuk kecamatan Wanayasa, dimintakan yang berijazah Strata 1.
5. Setelah melakukan langkah-langkah penataan kelembagaan berdasarkan hasil analisis bahwa adanya perubahan yang signifikan baik pada sistem pelayanan kepada masyarakat maupun tingkat kedisiplinan pegawai kecamatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Wanayasa setelah adanya langkah penataan kelembagaan bahwa tingkat kehadiran

pegawai mencapai 95 % yang sebelumnya rata-rata hanya 70 s.d 80 %, dan pelayanan masyarakat baik pelayanan administrasi maupun pelayanan kependudukan sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah diterapkan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Efektivitas pelayanan yang dilakukan jajaran kecamatan pasca penataan kelembagaan, sangat efektif sekali, di mana selain penataan kelembagaan, juga dilakukan penataan aspek tataruang kantor bagi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, di mana dibentuk ruangan pelayanan terpadu secara kelembagaan, pelayanan satu atap yang dilakukan jajaran kecamatan sangat baik, bahkan untuk pelayanan dokumen kependudukan, jajaran kecamatan bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Purwakarta, telah membuat kebijakan untuk melakukan pelayanan dokumen kependudukan dengan program gempungan dalam arti pelayanan dilakukan dengan menjemput bola, dan ini dirasakan sangat efektif sekali, serta masyarakat tidak membutuhkan biaya sama sekali, karena jajaran aparatur kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memungut biaya pada aspek pelayanan. Sambil melakukan pelayanan kependudukan, Jajaran aparatur melakukan sosialisasi kepada masyarakat, tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan secara totalitas, agar kelak disaat dibutuhkan untuk kebutuhan keluarganya dapat dengan mudah dan telah tersedia.

Antusias masyarakat di dalam membutuhkan informasi setiap hari pelayanan dalam seminggu cukup signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program gempungan yang dilakukan jajaran aparatur kecamatan, dengan bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat

dikatakan sangat efektif dan efisien, karena biaya yang dibutuhkan oleh Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat relatif rendah bila dibandingkan dengan hasil yang dicapai dalam melaksanakan program gempungan.

Sumberdaya manusia yang diikutsertakan dalam pelatihan di Diklat di Kabupaten diharapkan dapat meningkatkan kemampuannya dan memiliki kompetensi yang memadai sebagai jajaran aparatur kecamatan.

#### Saran

1. Disarankan untuk tetap mempertahankan tingkat efektivitas pelayanan terkait aspek pelayanan di Kecamatan Wanayasa kedepan Pasca Penataan Kelembagaan.
2. Perlu dilakukan peningkatan Sumber daya manusia aparatur secara konsisten dan berkesinambungan, secara terus menerus di Kecamatan Wanayasa.
3. Apabila ada hambatan dalam aspek melakukan pelayanan, upayakan lakukan dengan mengupayakan penyelesaiannya dengan cara kekeluargaan secara musyawarah dan mufakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Mulyadi, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: Publica Institute
- Moleong, Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Soehartono, Irawan. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara

### Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang 32 Tahun 2004, direvisi menjadi Undang-Undang 23 Tahun 2014, tentang Pemerintah Daerah
- Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, tentang tugas camat
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008, tentang Kecamatan, Desa dan Kelurahan.