

**RESPONSIFITAS DAN KREATIVITAS APARATUR  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KECAMATAN PADANG TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas**

**Oleh:**

**NURHIDAYATI  
BP. 03 193 004**



**JURUSAN ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2009**



## ABSTRAK

### **NURHIDAYATI, 03 193 004. Responsifitas dan Kreativitas Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Padang Timur)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana profesionalisme aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, inti dalam penelitian ini karena, birokrasi selama ini tidak profesional dalam melakukan pelayanan, rendahnya motivasi untuk melakukan perubahan dan inovasi, ketidakmampuan berkembang dan mengembangkan diri serta kinerja birokrasi dianggap berbelit-belit. Hal ini dikarenakan kedudukan Camat memiliki peranan yang sangat penting dalam pemerintahan khususnya di Kecamatan yang dipimpinnya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah profesionalisme aparatur yang dilakukan oleh kecamatan maupun kelurahan Padang Timur dan konsep yang digunakan adalah responsifitas dan kreativitas.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengambil lokasi pada 1 Kecamatan Padang Timur dan 2 Kelurahan Simpang Haru dan Kelurahan Jati Baru. Informan penelitian dipilih secara purposif berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Kecamatan Padang Timur, Kelurahan Simpang Haru dan Kelurahan Jati Baru dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang berdasarkan kepada Responsifitas dan Kreativitas, pelaksanaan juga sangat situasional dan kondisional. Responsifitas ini direalisasikan dalam bentuk menggali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda pelayanan, prioritas pelayanan, program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sedangkan Kreativitas, pengembangan prinsip pelayanan, usulan-usulan baru yang lebih baik, serta aplikasi yang lebih efisien dengan solusi-solusi tersebut.

Kendala yang dihadapi oleh Aparatur Kecamatan maupun Kelurahan diantaranya keterbatasan kualitas dan kuantitas aparatur, bahwa dengan jumlah dan kapabilitas aparatur yang ada pada saat ini kurang mampu menunjang penyelenggaraan pemerintah dan beban tugas, dari segi penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan juga terbentur pada budaya organisasi yang paling menonjol disini adalah budaya kerja dari aparatur yakni terjebak dari hal-hal yang sifatnya kebiasaan dan rutinitas, serta kurang tanggapnya aparatur terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di luar tubuh organisasi.

Kata Kunci : Profesionalisme Aparatur, Kecamatan, Responsifitas dan Kreativitas

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang.

Birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu administrasi, dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan. Sebagaimana yang digambarkan oleh Weber, bahwa Birokrasi adalah organisasi dimana kekuasaan sepenuhnya berada ditangan para pejabat resmi yang memenuhi persyaratan keahlian (*technical skills*)<sup>1</sup>.

Sebagai suatu organisasi modern, birokrasi pada dasarnya memiliki lima elemen dasar sebagai berikut : *satu*, pimpinan puncak yang bertanggung jawab penuh atas berjalannya roda organisasi; *dua*, pimpinan pelaksana yang bertugas menjembatani pimpinan puncak dengan bawahan; *tiga*, bawahan yang bertugas melaksanakan pekerjaan pokok yang berkaitan dengan pelayanan dan produk organisasi; *empat*, atau kelompok ahli seperti analis, yang bertanggung jawab bagi efektifnya bentuk-bentuk tertentu standardisasi dalam organisasi; *lima*, atau staf pendukung yang ada pada unit, membantu menyediakan layanan tidak langsung bagi organisasi.

Bekerjanya birokrasi berdasarkan hirarki kewenangan memungkinkan terjadinya kontrol yang efektif dan kinerja yang positif. Apalagi jika

---

<sup>1</sup> Martin Albrow, *Birokrasi*, Yogyakarta: PT. Tiara Wacana, 2005, hal 44



kewenangan yang dimiliki oleh pimpinan puncak didesentralisasikan kepada pimpinan pelaksana. Struktur yang telah didesentralisasikan tersebut memungkinkan terciptanya birokrasi profesional yang berdampak kepada peningkatan kinerja organisasi dimana birokrasi dapat menjadi bertanggung-gugat dengan adanya kewenangan yang didelegasikan tersebut.

Bangsa Indonesia selalu dihadapkan kepada masalah bagaimana membangun pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance and clean government*). Birokrasi yang diharapkan mampu menjadi *motivator* dan sekaligus menjadi *katalisator* dari bergulirnya pembangunan, tidak mampu menjalankan perannya sebagai birokrasi modern tidak hanya mengedepankan kemampuan menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi saja tetapi juga mampu merespons aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi dan mampu melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah kinerja organisasi dan sebagai bagian dari wujud aparat yang profesional.

Tuntutan akan profesionalitas birokrat sebagai penyelenggara pemerintahan sangat penting dan merupakan prasyarat mutlak bagi terselenggaranya manajemen negara dan daerah yang efektif dan efisien<sup>2</sup>. Dengan demikian, pemerintah daerah disamping memiliki kewenangan yang luas dalam mengatur pemerintahannya, juga memiliki sejumlah kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Untuk menacapai tujuan ekonomi daerah tersebut, pemerintah daerah kemudian berupaya untuk sejumlah upaya perbaikan, antara lain yaitu dengan

---

<sup>2</sup> Edyanus Herman Halim, *menangkap Momentum Otonomi Daerah*, (Pekanbaru: UNRI Press, 2002), hal. 135.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya:

##### 1. Responsifitas:

- a) Responsifitas masyarakat disini bukan menggali kebutuhan masyarakat yang mana masyarakat dalam hal ini tidak begitu peduli dengan hal tersebut, mereka hanya menerima apa yang menjadi proiritas daripada kegiatan yang berasal dari Kelurahan maupun di Kecamatan itu sendiri. Disamping itu juga berupa usulan daftar pelayanan yang datang dari masyarakat, mereka cukup pasif dalam memberikan pendapat maupun masukan-masukan yang sifatnya membangun bagi kemajuan tempat tinggal mereka sendiri. Masyarakat hanya melakukan kepentingan dan mengurus kegiatan yang hanya berhubungan dengan kebutuhan mereka sendiri, seperti pengurusan KTP, surat izin menikah, surat keterangan lahir, KK dan lain sebagainya.
- b) Layaknya sebagai pelayan masyarakat Kecamatan ataupun Kelurahan bertanggung jawab mendengarkan aspirasi, usulan-usulan tidak terkecuali juga keluhan-keluhan yang berasal dari masyarakat, mereka langsung mengadakan hal terebut kepada Camat maupun aparaturnya yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Albrow, Martin. 1999, *Birokrasi*, Yogyakarta. PT. Tiara Wacana (terjemahan).
- Ancok, Djamaluddin. 1999, *Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis*, (makalah).
- Dwiyanto, Agus.1995, *Kinerja Organisasi Publik, kebijakan dan Penerapannya*, (Makalah).
- Liang Gie, The. 1968. *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia*, Jilid I, Yogyakarta: Liberty
- Mariun. 1979. *Asas-Asas Ilmu Pemerintahan*, Yogyakarta: Fisipol UGM
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Nogi, Hessel, Tangkilisan.2005, *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Osborne, David & Plastrik .Pete.1997,*Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM (terjemahan).
- Ridwan. 2003, *Dasar-dasar Statistik*, Bandung: Alfabeta
- Josef, Kaho. 1991. *Perspektif Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*, Jakarta: CV Rajawali
- Siagian, Sondang P. 1994, *Patologi Birokrasi*. Jakarta: Galia Indonesia
- , *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.