**KAPASITAS KELEMBAGAAN DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT SANGATTA SELATAN KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Kasni**

13.11.1001.3509.092

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan ini untuk mengetahui Kapasitas Kelembagaan Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur.Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kemudian pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.Hasil penelitian menunjukkan bahwa : indikator aspirasi penekanan pada visi organisasi dipahami sebagai harapan pencapaian tujuan dimasa yang akan datang dengan misi membantu mengarahkan pencapaian tujuan tersebut. Startegi yang digunakan yaitu melaksanakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)yang bertujuan untuk memudahkan dan melancarkan pelayanan kepada masyarakat dan memperbanyak pelatihan di lingkungan pegawai kecamatan dalam rangka peningkatan Sumber Daya Manusia yang dapat meningkatkan kapasitas organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang di Kecamatan sangatta Selatan. Kemudian tanggapan masyarakat melihat keterampilan aparat pemerintah Kecamatan Sangatta sudah cukup mumpuni dalam penguasaan teknologi hanya perlu peningkatan dari segi efektifitas waktu agar pelayanan menjadi lebih maksimal. Selanjutnya pada indikator SDM memastikan pekerjaan itu terselesaikan secara efektif dan efesiensi selain itu koordinasi serta komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya untuk melakukan sejumlah pekerjaan yang masih terkait dengan tupoksi masing-masing staf merupakan bentuk manajemen staf yang diterapkan di Kecamatan Sangatta Selatan. Selain itu pada pelaksanaan pekerjaan dilakukan monitoring terhadap aparat jika kurang disiplin maka pembinaan, arahan, bahkan teguran dapat diberlakukan oleh pimpinan. Sistem ini juga mendapat dukungan dari sarana prasarana meskipun masih minim fasilitas namun pelayanan publik masih tetap menjadi rutinitas pada Kantor Camat Sangatta Selatan. Pada indikator struktur organisasi yang ditekan adalah koordinasi pimpinan dengan bawahan membantu kinerja organisasi menjadi lebih efektif kemudian koordinasi lintas fungsi terjadi pada kegiatan bimbingan teknis dan pelatihan yang melibatkan SKPD terkait selain itu koordinasi juga dilakukan dengan kelompok masyarakat. Selanjutnya pada indikator budaya menekankan kebiasaan disiplin yang diterapkan namun pada implementasinya masyarakat menilai masih perlu ditingkatkan dalam hal efektifitas kerja masih dibutuhkannya pelayanan yang responsif dan tidak lambat meskipun pelayanan yang dinilai sudah cukup baik dan ramah.

Kata Kunci : **Kapasitas, Kelembagaan, Organisasi, Pelayanan.**

***Institutional Capacity of the Optimization Public Service In South Sangatta District Office at East KutaiRegency***

**Kasni**

13.11.1001.3509.092

The aim of this study is to knowing Institutional Capacity of Optimization Public Services in South Sangatta District Office East Kutai.The method used is a qualitative approach with descriptive research type then collecting data obtained through observation, interviews, and documentation. The process of data analysis include data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that:indicator of aspirations emphasis on the organization's vision is understood as the achievement of the goals of hope in the future with the mission of helping direct the achievement of these goals. Strategy used is to implementPATENT (the District Integrated Administrative Service)which aims to facilitate and expedite service to the public and expand training in the sub-district employees in order to improve human resources to increase the capacity of the organization in providing services to communities in the District of South sengatta. then feedback public viewing skills Sangatta District of government officials is quite capable in mastering the technology only needs to increase the effectiveness in terms of time so that the service be maximal. Furthermore, the HR indicator ensures that job effectively resolved and efficiency in addition to the coordination and leadership of the communications made to his subordinates to perform a number of jobs that are still associated with the duties of each staff is a form of staff management applied in the District of South Sangatta. In addition to the execution of the work carried out monitoring of the apparatus if the lack of discipline then guidance, direction, and even strikes may be enforced by the leadership.a South Sangatta District Office. In the organizational structure indicator that is pressed is coordinating with subordinate leaders to help organizations become more effective performance later cross-functional coordination occurs in technical guidance and training activities involving relevant SKPD besides coordination was also carried out with community groups. Further on cultural indicatorsemphasize disciplined habits are applied but the community assess its implementation mcompassion needs to be improved in terms of effectiveness still neededhis responsive service and does not slow despite the service being assessed already quite good and friendly.

Keywords: *Capacity, Institutional, Organizational Services*.

**PENDAHULUAN**

Kajian tentang Pelayanan publik merupakan konsep yang popular dalam lingkup studi administrasi public hal ini dikarenakan pelayanan public terkait dengan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik (Kamarni, 2011).

Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di “Front Line Office”.Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di “Back Line Office” yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. (Rudianto, 2012).

Banyak masalah terkait dengan pelayanan publik, diantaranya adalah ketidakpastian waktu, biaya, dan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan sehingga menjadikan kualitas pelayanan buruk. (Sari, dkk, 2014). Hal tersebut mendorong pemerintah sebagai penyelenggaran pelayanan public untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas individu maupun organisasi salah satu cara ialah dengan pengembangan kapasitas atau lebih dikenal dengan istilah *capacity building.*Brown (2001) mengartikan capacity building sebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi atau suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan yang dicita-citakan.

Di dalam Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah tersebut dijelaskan dan diamanatkan bahwa Pemerintah wajib menindaklanjuti hasil evaluasi kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan melaksanakan program-program peningkatan kapasitas (*capacity building*).Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja pemerintahan daerah melakukan pembinaan dan fasilitasi melalui program pengembangan kapasitas daerah. Hal ini ditindak lanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya.

Pengembangan Kapasitas sumber daya aparatur merupakan modal bagi peningkatan kapasitas ataupun kompetensi dari pemerintah daerah sebagai pengemban tugas pembangunan sejak diberlakukannya otonomi daerah. Perencanaan pembangunan yang disusun oleh pemerintah daerah yang memiliki kapasitas sumber daya manusia yang mumpuni akan menghasilkan produk perencanaan pembangunan yang mencerminkan nilai good governance (Haris, 2015). Oleh karena itu pengembangan kapasitas di Daerah mutlak dilakukan demi mengoptimalkan kewenangan atau tugas pemerintah daerah yaitu pelayanan publik khususnya Pada Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur ditemukan permasalahan yaitu petugas kecamatan untuk melakukan registrasi kependudukan seringkali mengalami msalah terkait jaringan internet, kecamatan belum sepenuhnya dapat bersikap professional masih ada yang kurang disiplin dalam hal waktu kerja, dan masih ada adanya oknum yang ingin cepat menyelesaikan urusannya di Kantor kecamatan dan petugas terpaksa melayani karena adanya factor kedekatan hal inilah menjadikan perlunya pemahaman tentang konsep-konsep pelayanan yang baik serta pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan agar dapat bekerja secara professional dan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang ditemukan di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai. Oleh karena itu peneliti menilai bahwa menggali proses pengembangan kapasitas Kelembagaan di Kantor Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur menarik untuk diteliti disamping itu melihat sejumlah data yang menunjukkan jumlah Penduduk di Kecamatan Sengata Selatan pada akhir tahun 2014 berjumlah 23.055 jiwa atau 6.755 KKyang tersebar dalam 3 desa dan 1 kelurahan yaitu Desa Sangatta Selatan, Kelurahan Singa Geweh, Desa Sangkima dan Desa Sangkima Lama.. Hal ini tentunya menandai bahwa pegawai kecamatan mesti memiliki kapasitas yang mumpuni untuk melayani penduduk dengan jumlah yang banyak dengan berbagai kepentingan.

Sebagai organisasi publik yang melayani masyarakat di Tingkatan Kecamatan maka Pemerintah Kabupaten Kutai Timur tentu melakukan sejumlah upaya pembinaan sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas yang tentunya akan memberikan dampak bagi optimalisasi pelayanan di Kecamatan Sangatta Selatan. Hal inilah yang menurut penulis menarik untuk diteliti oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui Kapasitas Kelembagaan Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur.

**KERANGKA KONSEP DAN TEORI**

* + 1. **Konsep *Capasity building***

Terdapat berbagai macam defenisi atau pengertian mengenai pengembagan kapasitas atau lebih dikenal dengan Capacity Building berdasarkan pendapat ahli diantaranya Brown (2001)mendefinisikan pengembangan kapasitas organisasisebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang,suatu organisasi atau suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan yang dicitacitakan. Konsep Kapacity Building Menurut Eade dalam (Keban 2010) Capacity building merupakan suatu pendekatan utama untuk pembangunan yang bertujuan untuk memperkuat kemampuan manusia agar dapat menentukan sendiri apa yang berguna bagi dirinya dan prioritas hidupnya serta kemampuan mengorganisir diri untuk melakukan perubahan bagi masa depan. Lebih lanjut dikatakan Yap (Gandara 2008) bahwa Capacity Buildingadalah sebuah proses untuk meningkatkan individu, group, organisasi, komunitas dan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Kumorotomo& Widaningrum (2010)potret aparatur negara dewasa ini digambarkan mempunyai tingkat kemampuan dan profesionalisme, disiplinsertaproduktivitas yang rendah.Oleh karena itu pengembangan kapasitas (Capacity Building) menjadi hal yang penting untuk dikaji. Kemudian Rohdewohld dalam (Islami, 2016)mengartikan Capacity Buildingsebagai sebuah proses untuk meningkatkan kemampuan individu, kelompok, organisasi, komunitas atau masyarakat untuk (1) menganalisa lingkungannya, (2) mengidentifikasi masalah-masalah, kebutuhan-kebutuhan, isu-isu dan peluang-peluang, (3) memformulasi strategi-strategi untuk mengatasi masalah-masalah, isu-isu dan kebutuhan-kebutuhan tersebut, dan memanfaatkan peluang yang relevan, (5) merancang sebuah rencana aksi, serta mengumpulkan dan menggunakannya dengan efektif, dan atas dasar sumber daya yang berkesinambungan untuk mengimplementasikan, memonitor dan mengevaluasi rencana aksi tersebut, dan (6) memanfaatkan umpan balik sebagai pembelajaran.

Capacity building memiliki karakteristik yang dinamis dan kontinyu dan meliputi jangka waktu yang panjang sehingga menjadi dimand driven. Tujuannya, dalam rangka peningkatan efektifitas dan efisiensi manajemen publik menuju realisasi tujuan yang diharapkan (Inga, 2016).

**Pendekatan, Dimensi, dan Fokus Pengembangan**

Selanjutnya, Eade (1997)menyebutkan bahwa: pendekatan yangdapat digunakan dalam pengembangan internal organisasi antara lain melaluipendekatan : (1) *Structure* (struktur organisasi),yaitu perubahan struktur kelembagaan organisasi. (2) *Physical Resources* (sumber daya fisik: sarana dan prasarana), melalui pemanfaatan dan penggunaan teknologi sebagai sarana dan prasarana dalam melaksanakan pekerjaan. (3) *System* (system kerja/mekanisme kerja/prosedur kerja), melalui perubahan rancangan prosedur kerja. (4) *Human Resources* (sumber daya manusia), melalui peningkatan ketersediaan sumber daya aparatur baik secara kualitas maupun kuantitas, termasuk penyelenggaraan program pendidikan dan pelatihan. (5) Financial Resources (sumber daya finansial/anggaran), melalui alokasi sumber daya keuangan yang memadai sesuai kebutuhan, termasuk pemberian imbalan/insentif. (6) *Culture* (budaya kerja), penciptaan iklim dan suasana kerja yang nyaman bagi pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, dan (7) *Leadership* (kepemimpinan) melalui optimalisasi peran pimpinan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, mengkordinasikan dan mengarahkan setiap pekerjaan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

KapasitasPengembangan kapasitas pada umumnya diartikan sebagai peningkatan kemampuan atau kompetensi individu, kelompok dan organisasi yang mencangkup banyak komponen, sehingga didalam pengembangan kapasitas terdapat beberapa dimensi dan fokus. Dimensi dan fokus tersebut merupakan bagian proses dinamis yang berkelanjutan. Adapun dimensi dan fokus pengembangan kapasitas menurut (Soeprapto, 2003) ada tiga tingkatan, yaitu (1) tingkatan Individual, seperti potensi-potensi individu, keterampilan individu, pengemlompokan pekerjaan dan motivasi-motivasi dari pekerjaan individu dalam organisasi; (2) tingkatan Organisasi, seperti struktur organisasi, prosedur dan mekanisme pekerjaan, proses pengambilan keputusan didalam organisasi, pengaturan sarana dan prasarana, hubungan dan jaringan organisasi. (3) tingkatan Sistem, seperti kerangka kerja yang berhungan dengan peraturan, kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian obyektivitas kebijakan tertentu.

Selanjutnya, Keban dalam(Alam & Prawitno, 2015),menjelaskan dasar pemikiran programpengembangan kemampuan pemerintah kabupaten/kota di Indonesia selama ini dapat diidentifikasi melalui dimensi-dimensi utama *capacity building*, yakni: (1) Dimensi kebijakan, meliputi perencanaan strategik dan analisis kebijakan publik . Batasan pengembangan dimensi kebijakan meliputi dua aspek yaitu bagaimana menentukan rencana strategis yang berfungsi memberi arah bagi pembangunan dan pelayanan publik pada tingkat lokal, dan bagaimana merumuskan kebijakan pembangunan dan pelayanan public yang mengacu pada arah tersebut. Perencanaan strategis adalah suatu proses penyusunan serangkaian strategi yang didasarkan pada isu-isu strategis, yang dapat dijadikan arah dan acuan kebijakan pembangunan dan pelayanan publik. Selanjutnya, analisis kebijakan publik adalah suatu proses penentuan alternatif kebijakan terbaik yang dituangkan dalam programprogram dan proyek-proyek pembangunan dan pelayanan publik dengan berpedoman pada rencana strategis dan kondisi terakhir masyarakat. (2) dimensi desain organisasi, yaitu suatu upaya penyusunan struktur dan proses kelembagaan yang didasarkan pada rencana strategis dan kebijakan pembangunan serta kebutuhan pelayanan publik denganmengutamakan prinsip-prinsip differensiasi, formalisasi, dan disperse otoritas yang tepat. (3) dimensi manajemen, yaitu suatu upaya pencapaian tujuan kebijakan pembangunan dan pelayanan publik dengan mengimplementasikan keterampilan manajerial dan penerapan pola kepemimpinan yang efektif. (4) dimensi akuntabilitas, yaitu suatu upaya memprioritaskan tanggung jawab terhadap masyarakat lokal atau customer didalam proses penentuan rencana strategies, perumusan kebijakan, desain organisasi, dan manajemen berdasarkan legal dan political accountability. (5) dimensi moral dan etos kerja, yaitu suatu upaya menggunakan nilai-nilai dasar kemanusiaan seperti: keadilan, kesamaan dan kebebasan dalam penentuan rencana strategis, pemilihan alternative kebijakan, desain organisasi dan manajemen, dan menginstitusionalisasikan etos kerja.

Dimensi, fokus dan tipe kegiatan tersebut menurut Grindle (1997), adalah: (1) Dimensi pengembangan SDM, dengan fokus: personel yang profesional dan kemampuan teknis serta tipe kegiatan seperti: training, praktek langsung, kondisi iklim kerja, dan rekrutmen, (2) Dimensi penguatan organisasi, dengan fokus:tata manajemen untuk mening-katkan keberhasilan peran dan fungsi, serta tipe kegiatan seperti: sistem insentif, perlengkapan personil, kepemimpinan, buda-ya organisasi, komunikasi, struktur manaje-rial. (3) Reformasi kelembagaan, dengan fokus: kelembagaan dan sistem serta makro struktur, dengan tipe kegiatan: aturan main ekonomi dan politik, perubahan kebijakan dan regulasi, dan reformasi konstitusi.

**Indikator Kunci Kapasitas Kelembagaan**

Kapasitas kelembagaan merupakan aspek vital untuk kebutuhan jangka panjang organisasi pelayanan public dalam skala besar, dalam skala sedang maupun kecil factor kunci yang menjadi penentu kapasitas adalah aspek manusia. Hal ini ditegaskan oleh (Mckinsey & Company, 2001) bahwa kapasitas kelembagaan pada dasarnya terdiri dari 7 komponen yang diartikan sebagai teori kerangka kerja kapasitas kelembagaan dalam sebuah disertasi (Djaya, 2014) yaitu : (1) *Aspirations :* visi misi dan tujuan diartikulasikan secara kolektif berdasarkan pikiran sehat dengan mempertimbangkan manfaat dan arah sebuah organisasi. (2) *Strategy* : yaitu seperangkat aksi dan program yang saling bertalian untuk membantu tujuan organisasi. (3) *Organizational Skills* : beberapa kemampuan organisasi yang terdiri dari pengukuran kinerja, perencanaan, management sumber daya serta kemampuan menjalin hubungan dengan lingkungan eksternal. (4) *Human Resources* : kemampuan kolektif, pengalaman, potensi dan komitmen pimpinan, management tim kerja staf dan para pekerja sukarela, (5) *System and Infrastructure*: perencaaan, pengambilan keputusan, management pengetahuan, system administrative, serta asset fisik dan teknologi yang mendukung aktifitas organisasi, (6) *Organizational structure*: kombinasi governance, peencanaan koordinasi, koordinasi lintas fungsi, dan deskripisi jabatan yang mempertajam eksistensi organisasi dan struktur management. (7) *Culture*: merupakan katalisator bersama dalam sebuah organisasi, dalam hal ini termasuk dalam nilai-nilai organsasi norma prilaku, dan beberapa factor penting lainnya dalam mencapai kinerja organisasi.

**Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kapasitas Kelembagaan**

Lebih lanjut pada studi Grindle dan Hilderbrand(Grindle, 1997)tentang pengembangan kapasitas pada kelembagaan organisasi publik dinegara-negara berkembang seperti Negara Afrika, Maroko, Ghana, Bolivia,Thailand dan Sri Lanka mengidentifikasi lima dimensi faktor-faktor yangmempengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai sasaran-sasarantertentu (Tim Peneliti STIA-LAN, 2012; Alam & Prawitno, 2015) yaitu:(1) *The action environment* (lingkungan tindakan); yaitu menetapkanlingkungan pergaulan ekonomi, politik, dan sosial dimana pemerintahmelaksanakan kegiatannya (2) *Public sector institutional context* (Konteks institusional dari sector publik); yaitu meliputi faktor-faktor seperti aturan-aturan dan prosedur yang ditetapkan bagi operasional pemerintah serta pegawai-pegawai pemerintah, dan struktur-struktur pengaruh formal dan informal yang mempengaruhi bagaimana sektor-sektor publik tersebut berfungsi. (3) *Task network dimension* (dimensi jaringan tugas); yaitu merujuk pada sekumpulan organisasi yang terlibat dalam penyelesaian tugas apapunyang diberikan. (4) *Organizational dimension (Dimensi Organisasi)*; yaitu merujuk kepada tempat yang menguntungkan dimana riset diagnostik biasanya dilaksanakan. Meliputi penentuan tujuan, struktur, proses, sumber daya, dan gaya manajemen organisasi yang akan mempengaruhi bagaimana organisasi-organisasi tersebut mencapai sasaran, menyusun struktur kerja, menentukan hubungan kekuasaan, dan memberikan struktur insentif.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatifMenurut Sugiono (2010) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, tekhnik pengumpulan dengan trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Apapun subyek penelitian ini terdiri dari Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur, Sekretaris, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Kesejahtraan Umum dan Masyarakat Penerima Layanan di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur sejumlah 5 Orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudianteknik analisis data yaitu *data reduction, data display,*dan *conclusion drawing/verification.*

**HASIL PENELITIAN**

**Aspirasi**

Berdasarkan hasil wawancara dapat dipahami bahwa untuk pencapaian pelayanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan maka pegawai harus memahami visi misi pelayanan yang baik agar pencapaian tujuan organisasi dapat terwujud. Adapun tujuan yang hendak dicapai yaitu Pembangunan di Segala Bidang yang Merata tujuan ini searah dengan visi dan misi organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diperoleh gambaran bahwa pemahaman mengenai visi organisasi dipahami sebagai harapan pencapaian tujuan dimasa yang akan datang dengan misi membantu mengarahkan pencapaian tujuan tersebut. Pada indikator aspirasi ini dapat dipahami dengan baik oleh individu yang ada dalam organisasi Kecamatan Sangatta Selatan sebagai bagian dari pengembangan kapasitas organisasi.

**Strategi**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa diketahui bahwa strategi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Sangatta Selatan dalam pelayanan publik adalah melaksanakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)yang bertujuan untuk memudahkan dan melancarkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan yakni memperbanyak pelatihan di lingkungan pegawai kecamatan dalam rangka peningkatan Sumber Daya Manusia yang dapat meningkatkan kapasitas organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang di Kecamatan sangatta Selatan.

**Keterampilan Organisasi**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa keterampilan diperlukan untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat sejumlah pelatihan dilakukan untuk meningkatkan keterampilan individu yang secara langsung terkait dengan pengembangan kapasitas organisasi.

Berdasarkan data dokumen yang diperoleh terdapat sejumlah kegiatan yang dilakukan guna meningkatkan keterampilan organisasi diantaranya Pelatihan Petugas Pemungut Pajak, Pelatihan Keuangan Desa,Pelatihan Administrasi Kepegawaian, Pelatihan Administrasi Kependudukan, Pelatihan Tata Kearsipan, Pelatihan Tagana, Pelatihan Pengelolaan Keuangan Daerah, dan Pelatihan Penyusunan Analisa Jabatan.

Sementara pelatihan yang berhubungan dengan peneningkatan pelayanan publik yang ada dikecamatan Sangata Selatan diantaranya Pelatihan Petugas Perekaman data e-KTP dan Pelatihan Administrasi Pertanahan yang bersentuhan langsung dengan keperluan masyarakat dengan adanya pelatihan tersebut pegawai Kecamatan sangatta Selatan dapat memiliki kemampuan menjalin hubungan dengan lingkungan eksternal (masyarakat) yang membutuhkan pelayanan di Kantor Camat Sangatta Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diperoleh pemahaman bahwa masyarakat menganggap keterampilan aparat pemerintah Kecamatan Sangatta sudah cukup mumpuni dalam penguasaan teknologi hanya perlu peningkatan dari segi efektifitas waktu pelayanan.

Pada indikator ini dapat diperoleh pemahaman bahwa sejumlah kegiatan yang dilakukan guna meningkatkan keterampilan organisasi dan secara khusus kegiatan seperti Pelatihan Petugas Perekaman data e-KTP dan Pelatihan Administrasi Pertanahan yang bersentuhan langsung dengan keperluan masyarakat. Kemudian tanggapan masyarakat melihat keterampilan aparat pemerintah Kecamatan Sangatta sudah cukup mumpuni dalam penguasaan teknologi hanya perlu peningkatan dari segi efektifitas waktu agar pelayanan menjadi lebih maksimal.

**Sumber Daya Manusia**

Adapun unsur organisasi yang ada pada Kecamatan Sangatta Selatan ada beberapa bagian, yaitu pimpinan kecamatan itu sendiri (Camat), Sekretaris Camat (Sekcam), Kepala Sub Bagian Umum, Kepala sub Bagian Keuangan, Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kepala Seksi Pembangunan dan Kesejahteraan Sosial, Kepala seksi Ketentraman dan Ketertiban.Kantor Kecamatan Sangatta Selatan terdiri dari Lima Puluh Empat (54) orang, yaitu Satu orang Pimpinan (Camat), Satu orang Sekretaris Camat, Tiga orang Kasubag, Lima orang Kasi, Sebelas staf. Pegawai. Dua Puluh Satu (21) orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tiga Puluh Tiga (33) orang Tenaga kerja tidak tetap (TK2D).

Sumber daya manusia di Kecamatan Sangatta Selatan didukung dengan Diklat Peningkatan Mutu Kompetensi Perangkat Kecamatan adalah upaya Pemerintah Kabupaten Kutai Timur untuk meningkatkan kapasitas aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan membekali SDM aparatur Kecamatan untuk dapat melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan dalam konteks pelayanan masyarakat untuk tujuan kesejahteraan masyarakat.

Dari indikator SDM ini dapat diperoleh gambaran bahwa kemampuan kolektif SDM diarahkan pada peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan, didukung pula dengan komitmen peminpin untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dilakukan dengan melihat dan meninjau peningkatan kinerja aparatur kecamatan yaitu dengan memastikan pekerjaan itu terselesaikan secara efektif dan efesiensi selain itu koordinasi serta komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya untuk melakukan sejumlah pekerjaan yang masih terkait dengan tupoksi masing-masing staf merupakan bentuk manajemen staf yang diterapkan di Kecamatan Sangatta Selatan.

**Sistem dan Infrastruktur**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diperoleh gambaran bahwa untuk meningkat pelayanan kepada masyarakat maka aparat diikutsertakan pada Bimbingan Teknis agar aparat memperoleh tambahan wawasan sehingga cakap dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diperoleh gambaran bahwa dilakukan monitoring terhadap aparat namun jika kurang disiplin makapembinaan, arahan, bahkan teguran dapat diberlakukan oleh pimpinan.

Berdasarkan data dokumen yang diperoleh dapat diketahui ketersedian sarana prasarana fisik Kantor Camat Sangatta Selatan yang dapat membantu mendukung kinerja pegawai dalam melayani masyarakat meskipun fasilitas yang diberikan masih minim namun pelayanan kepada masyarakat tetap rutin dilakukan.

Dari indikator sistem dan infrastruktur ini dapat dipahami bahwa Terdapat sejumlah aturan yang membuat pelayanan pablik menjadi teroganisir diantaranya yaitu dengan diberlakukannya sejumlah aturan yaitu Permendagri No.4 Tahun 2010 tentang Pedoman Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN). untuk meningkat pelayanan kepada masyarakat maka aparat diikutsertakan pada Bimbingan Teknis agar aparat memperoleh tambahan wawasan sehingga cakap dalam melayani masyarakat. Selain itu dapat pelaksanaan pekerjaan dilakukan monitoring terhadap aparat namun jika kurang disiplin maka pembinaan, arahan, bahkan teguran dapat diberlakukan oleh pimpinan. Sistem ini juga mendapat dukungan dari sarana prasarana meskipun masih minim fasilitas namun pelayanan publik masih tetap menjadi rutinitas pada Kantor Camat Sangatta Selatan.

**Struktur Organisasi**

Koordinasi pimpinan dengan bawahan membantu kinerja organisasi menjadi lebih efektif. Selain koordinasi antara pimpinan dengan bawaan koordinasi juga dilakukan pada lintas fungsi seperti pada kegiatan bimbingan teknis dan pelatihan maka ada koordinasi dari unit yang berbeda entah itu SKPD yang terkait atau pihak lain diluar pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diperoleh gambaran bahwa koordinasi lintas fungsi terjadi pada kegiatan bimbingan teknis dan pelatihan yang melibatkan SKPD terkait selain itu koordinasi juga dilakukan dengan kelompok masyarakat.

**Budaya**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kebiasaan disiplin yang diterapkan di Kantor yang dijadikan budaya selain itu ramah dan sopan, serta tidak lambat dalam bekerja menjadi hal yang selalu dipupuk di kantor Camat Sangatta Selatan.

Berdasarkan serangkaian wawancara diatas dapat diperloleh gambaran bahwa budaya kedisiplinan perlu selalu ditingkatkan apalagi terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, aparat harus selalu responsif tidak lambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diperoleh pemahaman bahwa kebiasaan disiplin yang diterapkan di Kantor yang dijadikan budaya selain itu ramah dan sopan, serta tidak lambat dalam bekerja menjadi hal yang selalu dipupuk di kantor Camat Sangatta namun pada implementasi masyarakat menilai masih perlu ditingkatkan apalagi dalam hal efektifitas kerja dibutuhkan pelayanan yang responsif dan tidak lambat oleh masyarakat meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan ramah.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Penekanan pada visi organisasi dipahami dengan baik oleh individu yang ada dalam organisasi sebagai bagian dari pengembangan kapasitas organisasi. Sementara strategi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Sangatta Selatan dalam pelayanan publik adalah melaksanakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)yang bertujuan untuk memudahkan dan melancarkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu stretgi laiinnya adalah memperbanyak pelatihan di lingkungan pegawai kecamatan dalam rangka peningkatan SDM yang dapat meningkatkan kapasitas organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian keterampilan organisasi dibangun dari sejumlah kegiatan yang dilakukan adapun tanggapan masyarakat melihat keterampilan aparat tersebut sudah cukup mumpuni dalam penguasaan teknologi hanya perlu peningkatan dari segi efektifitas waktu agar pelayanan menjadi lebih maksimal.

Selanjutnya kemampuan kolektif SDM yang ada diarahkan pada peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan, didukung pula dengan komitmen peminpin untuk meningkatkan kepuasan pelayanan denagn cara meninjau kinerja aparatur kecamatan langsung (monitoring) jika aparat kurang disiplin maka pembinaan, arahan, bahkan teguran dapat diberlakukan oleh pimpinan. Kemudian adanya koordinasi pimpinan dengan bawahan membantu kinerja organisasi menjadi lebih efektif. Kemudian pada aspek budaya kedisiplinan dijadikan budaya dalam organisasi selain itu ramah dan sopan, serta tidak lambat dalam bekerja menjadi hal yang selalu dipupuk dalam organisasi ini namun pada implementasinya masyarakat menilai masih perlu ditingkatkan dalam hal efektifitas kerja dengan pelayanan yang lebih responsif dan tidak lambat walaupun secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

**Saran**

Pengembangan kapasitas aparat pemerintah kecamatan perlu mendapat motivasi dan dorongan sesama rekan kerja dalam setiap rutinitas agar pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Camat Sangatta Selatan menjadi optimal dan untuk semakin memaksimalkan kinerja pelayanan kepada masyarakat SDM yang ada hendak di Kantor Camat Sangatta Selatan disediakan kotak saran agar dapat mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar kapasitas organisasi dapat diketahui outputnya terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alam, Andi Samsu & Prawitno, Ashar. 2015. *Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone.*Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan. Volume 3, Nomor 2.

Brown, Lisanne; LaFond Anne; Macintyre, Kate, 2001, *Measuring Capacity Building.* Carolina Population Centre/University of North Carolina: Chapel Hill.

Djaya, Subhan. 2014. *Model Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Perusahaan Daerah (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar).* (Disertasi) Program Pascasarjana. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Eade .1997. *Capacity Building an approach to People-Centered Development*, Oxford, UK : Oxform GB.

Gandara, R. 2008. *Capacity Building Dosen pada Jurusan di Perguruan Tinggi Badan Hukum Milik Negara (Skripsi)*. Bandung: UPI

Grindle, Merilee S. 1997.*Getting Good Government: Capacity Building in the Public Sector of Developing Countries*, Boston, MA: Harvard Institute for International Development.

Haris, [Aisyah Rillia](http://id.portalgaruda.org/index.php?ref=author&mod=profile&id=443111), 2015. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Penyusunan Perencanaan Pembangunan Daerah(Suatu Kajian Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sumenep).* Jurnal Ilmu Administrasi Publik Volume 15, Nomor 2 .

Inga, La Ode. 2016. *Pengembangan Kapasitas Kemampuan Anggota Di Kepolisian Resor (Polres) Palu Sulawesi Tengah.* e-Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 1.

Islami, Ulima, 2016. *Kapasitas Aparatur Desa Dalam Tertib Administrasi Desa. (Studi Kasus Di Desa Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang).* Universitas Lampung: Bandar Lampung

Kamarni, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam*). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3.

Keban, Yeremias. T. 2010. *Isu Capacity Building dan Good Governance dalam Reformasi Birokras*i. Jogyakarta: Fisip UGM.

Kumorotomo W., & Widaningrum A. 2010*. Reformasi Aparatur Negara di Tinjau Kembali*.Yogyakarta: Gava Media.

McKinsey & Company. 2001. *Effective Capacity Building in Non Profit Organizations*. Venture Philanthropy Partners.

Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2008 tentang *Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.*

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2012 Tentang *Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah*

Rudianto, Yayan. 2012. *Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamata*n. <http://ejournal-unisma.net>. Akses 25 Oktober, 2016.

Sari, Novita; Noor, Irwan; Prasetyo, Wima Yudho. 2014. *Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu (Studi Pada Kantor Pelayanan Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri)*.Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol.2, No. 4, Hal. 634-640

Soeprapto, H. R. Riyadi. 2003. *Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance.* Naskah Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Administrasi Pembangunan pada Fakultas Ilmu Administrasi Malang: Universitas Brawijaya

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tim Peneliti STIA LAN. 2012. *Capacity Building Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Indonesia*. Makassar: STIA-LAN.