

KEPEMIMPINAN INOVATIF DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Enza Resdiana

enza.resdiana@gmail.com

Dosen Fisip Universitas Wiraraja Sumenep

Abstrak

Pada era sekarang ini, kepemimpinan dalam inovasi harus mengalami perubahan-perubahan sesuai dengan perkembangan lingkungannya. Selain itu, tiga jenis perubahan yang berkaitan dengan masalah kepemimpinan tersebut adalah perubahan rutin, perubahan pengembangan dan inovasi sendiri. Mengelola suatu perubahan memanglah hal yang sulit. Ukuran kapasitas kepemimpinan seseorang salah satunya adalah kemampuannya dalam mengelola perubahan. Kemampuan ini penting sebab pada masa kini pemimpin dituntut untuk mampu memelopori perubahan lingkungan. Kepemimpinan berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain untuk melakukan apa yang diinginkan oleh seorang pemimpin.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kepemimpinan Inovatif Dalam peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Kota sumenep.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode wawancara. Sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan informan yang merupakan Kepala Kantor Kecamatan Kota Sumenep dan Sekretaris Camat sebagai informan utama, dan 3 tokoh masyarakat sumenep sebagai informan tambahan. Data informan dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang selanjutnya dianalisis dengan analisis kualitatif.

Hasil penelitian yang didapatkan yaitu berdasarkan fokus penelitian diantaranya berorientasi tugas kinerja para karyawan serta kepemimpinan Camat kota Sumenep sangat baik. Beorientasi Hubungan, dalam menciptakan kepemimpinan inovatif Camat kota sumenep selalu berupaya membangun hubungan dan komunikasi yang baik dan harmonis dengan para karyawan. Serta berorientasi perubahan dalam rangka menciptakan kepemimpinan inovatis Camat Kota melakukan perubahan dengan membuat kebijakan HAK PATEN di kecamatan untuk memaksimalkan pelayanan pada masyarakat.

Keyword : *Kepemimpinan Inovatif, Peningkatan Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu hidup berkelompok, bersama-sama serta saling berhubungan satu sama lain dengan demikian maka perlu adanya kepemimpinan. Seperti di dunia bisnis dan didunia pendidikan.Pemerintahan negara adalah seorang pemimpin sangat menentukan dari tercapainya kesuksesan dan efisiensi kerja.Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu membawa lembaga / organisasi kepada sasaran dalam jangka waktu yang ditentukan. Di zaman modern sekarang ini, seorang pemimpin sangat diperlukan, tetapi pemimpin juga lahir bukan karena keturunan dari seorang bangsawan atau bakat yang dibawanya sejak lahir.Tetapi perlu adanya pendidikan dan pengalaman sebagai bekalPeranan kepemimpinan ada tiga bentuk yakni peranan yang bersifat interpersonal, informasional dan peran dalam pengambilan keputusan (Siagian, 2002:47).

Pada era sekarang ini, kepemimpinan dalam inovasi harus mengalami perubahan-perubahan sesuai dengan perkembangan lingkungannya.Selain itu, tiga jenis perubahan yang berkaitan dengan masalah kepemimpinan tersebut adalah perubahan rutin, perubahan pengembangan dan inovasi sendiri.Mengelola suatu perubahan memanglah hal yang sulit.Ukuran kapasitas kepemimpinan seseorang salah satunya adalah kemampuannya dalam mengelola perubahan.Kemampuan ini penting sebab pada masa kini pemimpin dituntut untuk mampu memelopori perubahan lingkungan. Kepemimpinan berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain untuk melakukan apa yang diinginkan oleh seorang pemimpin (Siagian, 2002:51)

Kepemimpinan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam suatu bangsa.Berjalannya roda pemerintahan suatu bangsa sangat tergantung pada sosok pemimpinnya.Kepemimpinan suatu negara dapat dianalogikan seperti bagian tubuh yang saling bersinergi. Diibaratkan, ketika kepala kita sakit maka bagian tubuh yang lain akan terganggu, begitu juga ketika kepala kita sehat, maka sehat pula seluruh tubuh kita. Seperti itulah pemimpin kita ibaratkan, ketika kepemimpinan berjalan buruk maka rusaklah negara, namun ketika kepemimpinan dijalankan dengan cara yang baik, maka baik pula pemerintahan tersebut.

Stonner dan Freeman dalam Ratna Kusumawati (2010:53) menyatakan pemimpin dapat mempengaruhi pengikut karena pemimpin mempunyai lima basis kekuasaan yaitu berdasarkan ganjaran, kekuatan koersif, kekuasaan berdasarkan legitimasi, kekuasaan berdasarkan penunjukan dan kekuasaan berdasarkan keahlian.

Salah satu bentuk reformasi yang mungkin ditempuh guna beradaptasi dengan era global tersebut adalah bahwa seorang pemimpin mampu membawa anggota kelompoknya memiliki jiwa entrepreneurship yang tinggi, yaitu kemampuan mencari cara baru guna memaksimalkan produktivitas dan efektivitas. Hal ini perlu dilakukan mengingat tuntutan publik yang semakin kompleks dan kebutuhan pelayanan masyarakat yang bertambah banyak sehingga untuk mewujudkan tataran ideal tata penyelenggaraan pemerintahan yang baikmemerlukan upaya yang serius. Sementara itu di lain pihak, tuntutan kebutuhan masyarakat yang mesti dilayani birokrasi semakin kompleks dan bertambah

kuantitasnya, di samping tingkat kesadaran publik yang juga makin tinggi. Kondisi ini mengharuskan organisasi publik siap melakukan perubahan-perubahan fundamental organisasional untuk menuju good governance.

Salah satu bentuk reformasi yang mungkin ditempuh guna beradaptasi dengan era global tersebut adalah bahwa seorang pemimpin mampu membawa anggota kelompoknya memiliki jiwa entrepreneurship yang tinggi, yaitu kemampuan mencari cara baru guna memaksimalkan produktivitas dan efektivitas, (Osborne (1995) dalam Pasolong, 1995:38). Hal ini perlu dilakukan mengingat tuntutan publik yang semakin kompleks dan kebutuhan pelayanan masyarakat yang bertambah banyak sehingga untuk mewujudkan tataran ideal tata penyelenggaraan pemerintahan yang baik memerlukan upaya yang serius. Sementara itu di lain pihak, tuntutan kebutuhan masyarakat yang mesti dilayani birokrasi semakin kompleks dan bertambah kuantitasnya, di samping tingkat kesadaran publik yang juga makin tinggi. Kondisi ini mengharuskan organisasi publik siap melakukan perubahan-perubahan fundamental organisasional untuk menuju good governance.

Banyak orang yang memiliki sudut pandang bahwa segala sesuatu bersifat stabil dan bisa diprediksi. Pada masa sekarang dan dekade yang akan datang, stabilitas tersebut semakin sulit terlihat (Djamaludin, 2012:24). Karena itu dalam suatu organisasi dibutuhkan seorang pemimpin yang memiliki cara berfikir yang inovatif untuk menghadapi berbagai tantangan dimasa mendatang karena apa yang terjadi di depan semakin sulit untuk diprediksi

serta perkembangan teknologi yang semakin berkembang pesat sehingga perubahan menjadi tidak jelas arahnya dan tidak lagi mengikuti sebuah pola yang konsisten berbeda dengan keadaan yang terjadi di kecamatan kota sumenep yang sudah memulai menerapkan bentuk kepemimpinan yang inovatif sehingga kondisi pelayanan dengan pemimpin yang inovatif dapat terlaksana dengan stabil.

Dengan seiringnya perjalanan zaman globalisasi perkembangan teknologi ini sekarang yang semakin canggih telah mewarnai era awal abad ke-21 yang ditandai dengan kompetisi global yang berlangsung cepat dalam segala bidang, sehingga pimpinan di Kecamatan Kota Sumenep harus memiliki inovasi guna mengembangkan kreatifitas dan memberdayakan keadaan yang semakin kompleks untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap kinerjanya.

Fajrianthi, Andhika Putra Kresnandito (2012:97) berpendapat dalam bukunya bahwa “perilaku inovatif sering dikaitkan dengan kreativitas. Kedua hal tersebut memang berkaitan, namun konstruk perilaku inovatif dan kreativitas memiliki berbagai perbedaan”.Dampaknya ternyata telah menyentuh hampir semua bidang kehidupan, tak terkecuali sektor organisasi publik khususnya yang diterapkan oleh seorang pemimpin. Sementara kesadaran seseorang pemimpin yang inovatif akan mempengaruhi di setiap aspek kehidupan, terutama dalam proses pembuatan keputusan. Salah satu indikator organisasi sehat adalah komitmen pemimpin dalam menyeimbangkan kinerja tim, anggota tim berkontribusi dalam memberikan kinerja yang optimal.

Seperti yang telah diterapkan di Kecamatan Kota Sumenep sudah banyak melakukan perubahan-perubahan yang bersifat positif. Dengan melakukan perbaikan pelayanan seluruh masyarakat di Kecamatan yang dipimpinnya, mulai dari hulu ke hilir dengan berbagai segala inovasi. Sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien, berharap untuk kepuasan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan harapan seluruh masyarakat di Kota Sumenep. Untuk mensejahterakan masyarakat Kota Sumenep kepala Camat berusaha untuk menjadi seorang pemimpin yang baik. Dengan melakukan berbagai inovasi terhadap manajemen pelayanan publik, salah satunya melalui PATEN. PATEN adalah sebuah produk Inovasi Manajemen dalam rangka mempermudah, memperlancar, mempercepat dan mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat baik yang disebabkan karena faktor geografis maupun ketersediaan infrastruktur yang kurang memadai.

Berhasilnya inovasi yang dilakukan oleh kepala Camat melalui penyelenggaraan PATEN yang begitu signifikan terhadap reformasi birokrasi pelayanan publik yang dalam implementasinya dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan kelancaran terhadap permintaan layanan masyarakat dan kepuasan layanan. Di dalam penyelenggaraan PATEN ini ada beberapa unsur seperti ; Policy, Prosedur, Personil dan Organisasi, menjadi indikator dan perhatian yang terus dikembangkan secara efektif dan efisien, sehingga operasionalisasi penyelenggaraan PATEN dapat terus memberikan kepuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Begitu banyak pengalaman yang didapat selama pelaksanaan PATEN yang telah memberikan dampak positif selain terhadap kepuasan masyarakat yaitu juga kenaikan PAD dimana dengan adanya PATEN telah mampu menaikkan PAD daripada PAD sebelumnya. Tentu saja penyelenggaraan PATEN ini telah menunjukkan tingkat layanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan public yang dibutuhkan.

Dengan berhasilnya inovasi yang sudah diterapkan oleh kepala Camat Kota Sumenep, akhirnya Kecamatan Kota Sumenep terpilih dan mendapatkan penghargaan sebagai Kecamatan terbaik dan Inovasi Pelayanan Publik Kepada Masyarakat dalam Anugerah Madura Award pada tahun 2014 kemarin. Karena kepala Camat begitu sangat inovatif dan begitu disiplin dalam menjalankan tugasnya dengan para kinerja-kinerjanya yang selalu memberikan motivasi kepada kinerjanya, setiap tahun berturut-turut Bapak kepala Camat mendapatkan penghargaan sebagai Camat teladan.

Dengan penghargaan yang pernah didapat oleh Kecamatan Kota Sumenep karena telah melaksanakan pelayanan kinerja dengan baik dan maksimal maka Camat Kota Sumenep harus lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut timbul keinginan penulis untuk membahasnya dalam suatu karya ilmiah berbentuk proposal skripsi dengan judul “Kepemimpinan Inovatif Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kota Sumenep”.

Setiap penulisan karya ilmiah pasti memiliki tujuan yang hendak

dicapai. Demikian pula dengan penulisan proposal skripsi ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu “untuk mengetahui gaya kepemimpinan inovatif dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep

KAJIAN PUSTAKA

Kepemimpinan

Kegiatan manusia secara bersama-sama selalu membutuhkan kepemimpinan. Untuk berbagai usaha dan kegiatannya diperlukan upaya yang terencana dan sistematis dalam melatih dan mempersiapkan pemimpin baru. Oleh karena itu, banyak studi dan penelitian dilakukan orang untuk mempelajari masalah pemimpin dan kepemimpinan yang menghasilkan berbagai teori tentang kepemimpinan. Teori kepemimpinan merupakan penggeneralisasian suatu seri perilaku pemimpin dan konsep-konsep kepemimpinannya, dengan menonjolkan latar belakang historis, sebab-sebab timbulnya kepemimpinan, persyaratan pemimpin, sifat utama pemimpin, tugas pokok dan fungsinya serta etika profesi kepemimpinan (Kartini Kartono, 2004: 27).

Richard L. Daf Dalam jurnal Pustakaloka (Kristina, 2015:57) mendefinisikan kepemimpinan (leadership) adalah suatu pengaruh yang berhubungan antara para pemimpin dan pengikut (followers). Kemudian Gibson menyatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu upaya menggunakan pengaruh untuk memotivasi orang-orang guna pencapaian suatu tujuan.

Agar organisasi dapat berjalan secara efektif, maka seorang pemimpin inovatif yaitu harus melaksanakan dua fungsi utamanya yaitu fungsi yang berhubungan dengan tugas

(task oriented) dan fungsi pemeliharaan kelompok. Everett M. Rogers dalam bukunya Mulyana(2003:102). menyebutkan bahwa perilaku kepemimpinan yang inovatif efektif akan melibatkan tiga perhatian atau tujuan berikut ini.

- 1) Berorientasi tugas. Jenis perilaku ini terutama memperhatikan penyelesaian tugas, menggunakan personil dan sumber daya secara efisien, dan menyelenggarakan operasi yang teratur dan dapat diandalkan.
- 2) Berorientasi hubungan. Jenis perilaku ini terutama memperhatikan perbaikan hubungan dan membantu orang, meningkatkan kooperasi dan kerja tim, meningkatkan kepuasan kerja, dan membangun identifikasi dengan organisasi.
- 3) Berorientasi perubahan. Jenis perilaku ini terutama memperhatikan perbaikan keputusan strategis, beradaptasi terhadap perilaku lingkungan, meningkatkan fleksibilitas dan inovasi, membuat perubahan besar di bidang proses, produk, dan jasa, dan mendapatkan komitmen terhadap perubahan.

Perilaku Inovatif

Perilaku inovatif menekankan pada adanya sikap kreatif agar terjadi proses perubahan sikap dari tradisional ke modern, atau dari sikap yang belum maju ke sikap yang sudah maju. Pelayanan publik adalah aktivitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, yaitu kesejahteraan masyarakat (Purba 2009:33).

Anoraga, Panji dan Sri Suryati, (2005:79) menyatakan bahwa perilaku kerja inovatif biasanya terlihat untuk mencakup serangkaian luas perilaku yang berkaitan dengan generasi ide, menciptakan dukungan bagi mereka, dan membantu pelaksanaannya.

.Oleh karena itu, di dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, pemimpin didalam birokrasi publik dituntut harus dapat berperilaku inovatif mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha, 2003: 119).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2007:137).

pelayanan publik adalah aktivitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam

rangka mencapai tujuan tertentu, yaitu kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2010:128) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

METODOLOGI PENELITIAN

penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian kepemimpinan inovatif dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan kotakabupaten sumenep, data kualitatif menurut Sugiyono merupakan data-data yang bukan berbentuk angka (Sugiyono, 2006: 14). Teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi : wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data interaktif meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Kecamatan Kabupaten Sumenep, dengan fokus penelitian adalah perilaku kepemimpinan yang meliputi : 1. Berorientasi tugas, 2. Berorientasi hubungan, dan 3. Berorientasi perubahan.

PEMBAHASAN

Berorientasi Tugas

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh oleh peneliti, bahwa kepemimpinan inovatif yang diterapkan oleh Camat

Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep benar-benar maksimal dan berkualitas. Terbukti dengan adanya penghargaan yang diperoleh oleh kecamatan Kota yang dinobatkan sebagai kecamatan dengan pelayanan terbaik semadura. Untuk mencapai hal itu camat kota harus berupaya lebih keras dalam menciptakan perubahan yang lebih baik tentunya yang tujuannya adalah memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mencapai hasil yang baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, perlu adanya disiplin kerja yang baik dari setiap pegawai di kantor kecamatan kota. Karena Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karena hal ini akan mendorong gairah atau semangat kerja, dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi.

Untuk menciptakan perubahan-perubahan yang bersifat positif, salah satu kebijakan yang membuat Kecamatan Kota memperoleh penghargaan adalah menciptakan suatu inovasi yang bisa melancarkan kegiatan pemerintahan yang dilakukan sehingga bisa mencapai tujuan yang telah direncanakan yakni kemudahan pelayanan bagi masyarakat. Dengan melakukan perbaikan pelayanan seluruh masyarakat di Kecamatan yang dipimpinnya, mulai dari hulu ke hilir dengan berbagai segala inovasi. Sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien, berharap untuk kepuasan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan harapan seluruh masyarakat di Kota Sumenep.

Untuk mensejahterakan masyarakat Kota Sumenep kepala Camat berusaha untuk menjadi seorang pemimpin yang baik. Dengan melakukan berbagai inovasi terhadap manajemen pelayanan publik, salah satunya

melalui PATEN. PATEN adalah sebuah produk Inovasi Manajemen dalam rangka mempermudah, memperlancar, mempercepat dan mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat baik yang disebabkan karena faktor geografis maupun ketersediaan infra struktur yang kurang memadai.

Dengan berdasar dari keterangan-keterangan dari informan kunci dan informan utama bahwa untuk mencapai hasil yang maksimal banyak yang dilakukan oleh Camat kota diantaranya menerapkan kedisiplinan dalam bekerja, membangun komunikasi yang baik antara Camat dan Karyawan. Dan yang ditekankan oleh Camat Kota adalah kedisiplinan dalam bekerja yang baik dan maksimal.

Sehingga dengan adanya disiplin akan membentuk kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa layanan dengan baik Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa sudah baik, Akan tetapi, kalau dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Maka hal ini merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Kemampuan pegawai di kantor kecamatan kota dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal pelayanan publik ini merupakan salah satu hal yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dan tuntutan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kewajiban dan tugas sebagai seorang pegawai yang tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat

seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi public.

Berorientasi Hubungan

Kuantitas (Akses), maupun Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih buruk (belum memadai) baik dilihat dari kebutuhan masyarakat maupun dari standard yang ada (jika sudah ditetapkan). Banyak permasalahan dalam pelayanan public di Indonesia, khususnya di Kecamatan Kota Sumenep terkait Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan

tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah.

Mekanisme cara mendidik pegawai dalam peningkatan disiplin kerja oleh pimpinan dengan mendidik pegawai dalam peningkatan disiplin kerja oleh pimpinan yaitu: pimpinan harus mampu menjadi panutan dan teladan bagi karyawannya. Keteladanan yang dimiliki dan dilakukan oleh pimpinan dapat membangkitkan disiplin yang kuat bagi karyawan yang bekerja di bawah pimpinannya. Untuk menanamkan disiplin para bawahan dapat dilakukan dan dikembangkan dengan berbagai cara. Antara lain yaitu Motivasi, Pendidikan dan latihan, Kepemimpinan, Kesejahteraan dan Penegakan disiplin lewat hukuman.

Mendidik pegawai dalam peningkatan disiplin kerja oleh pimpinan dilaksanakan secara berkala yaitu dengan menjaga emosi, menjaga tuturkata, tepat waktu setiap melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan, konsisten dan bersikap adil, dalam mendidik pegawai yang dilakukan oleh Camat Kota sumenep bukan hal yang tidak mungkin memiliki kendala yang ditemui saat mendidik pegawai dalam peningkatan disiplin kerja oleh pimpinan dikarenakan Kurang tegasnya Sanksi yang diberikan oleh Pejabat yang berwenang khususnya Camat ataupun Sekretaris Camat serta Lunturnya Kedisiplinan Pegawai atau kesadaran oleh setiap pegawai.

Berorientasi Perubahan

Berorientasi pada perubahan merupakan sikap pemimpin yang lebih menekankan atau lebih memperhatikan perbaikan keputusan strategis, membuat perubahan besar di bidang produk dan jasa demi untuk menciptakan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang dilakukan oleh Camat Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep yang membuat kebijakan hak PATEN demi untuk memudahkan pelayanan administrasi untuk masyarakat.

Sebagai usaha untuk menjamin tetap terlaksananya disiplin di lingkungan pegawai kantor kecamatan kota maka diperlukan tindakan pengawasan yang disebut pengawasan pimpinan atau pengawasan atasan langsung. Maka dengan adanya tindakan pengawasan tersebut yang dilakukan secara terus menerus dapat mencegah terjadinya penyimpangan, Penyelewengan, Kelalaian Dan Kelemahan dalam mendidik pegawai dan mampu membudayakan budaya disiplin, maka lama kelamaan akan muncul kesadaran dan tanggung jawab dari bawahan dalam bekerja tanpa harus diawasi terus oleh pimpinan.

Pemimpin melaksanakan kepemimpinan yang baik dalam pengambilan keputusan, sehingga terjaminnya obyektivitas, keadilan dan kepastian hukum. Selain itu dibutuhkan cara untuk mengetahui adanya penyimpangan dalam peningkatan disiplin kerja ialah dengan menerapkan tehnik pengawasan yang akurat. Pengawasan dapat dilakukan dengan mempergunakan cara-cara yaitu pengawasan langsung, dilakukan oleh manajer/pimpinan pada waktu kegiatankegiatan sedang berjalan. Pengawasan langsung dapat berbentuk Inspeksi langsung, Observasi ditempat (on the spot observation)

dan Laporan ditempat (on the spot report), berarti penyampaian keputusan ditempat bila diperlukan. Pengawasan tidak langsung Pengawasan dari jarak jauh melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan. Laporan ini dapat berbentuk Laporan tertulis dan Laporan lisan terkait penyimpangan yang terjadi, dengan demikian terjadinya penyimpangan dapat diantisipasi sedini mungkin.

Sistem pelayanan publik yang belum diatur secara lebih jelas dan tegas di dalam sistem pelayanan publik di Indonesia dewasa ini adalah Kode Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan Publik (Code of Conduct for Public Servants). Hal ini menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, terutama bila disadari bahwa sebagian besar dari permasalahan dan keluhan mengenai pelayanan publik di Indonesia dapat dikembalikan pada unsur manusia pengemban fungsi pelayanan publiknya (ekses-ekses KKN, conflict of interest, dsb). Kehadiran sebuah Code of Conduct yang selengkapny mungkin akan lebih mengkokohkan struktur dasar dari Sistem Pelayanan Publik Indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini dapat dilakukan dengan berbagai strategi, diantaranya perluasan institusional dan mekanisme pasar, penerapan manajemen publik modern, dan perluasan makna demokrasi.

1. Berorientasi tugas

Bahwa kepemimpinan yang diterapkan oleh Camat Kecamatan Kota sangat baik, dimana dalam melaksanakan pemerintahannya sangat berorientasi pada penyelesaian tugas. Camat Kota selalu menerapkan kedisiplinan yang maksimal bagi para karyawan dalam penyelesaian tugas.

2. Berorientasi hubungan

Merupakan gaya kepemimpinan yang selalu diterapkan oleh Camat Kota. Camat Kota sangat memerhatikan hubungan yang baik dan harmonis dengan para karyawan serta selalu membangun hubungan komunikasi yang baik dengan para karyawan, sehingga Camat Kota bisa menciptakan kepuasan kerja yang dilakukan oleh pegawai.

3. Berorientasi perubahan.

Jenis perilaku ini terutama memperhatikan perbaikan keputusan strategis, beradaptasi terhadap perilaku lingkungan, meningkatkan fleksibilitas dan inovasi, membuat perubahan besar di bidang proses, produk, dan jasa, dan mendapatkan komitmen terhadap perubahan. Hal ini dapat dilihat dari

kebijakan Camat Kota yaitu Hak PATEN. Dimana kebijakan tersebut bertujuan kemudahan bagi pelayanan masyarakat.

Saran

1. Mengingat pelayanan public di Indonesia masih sangat jauh dari pada yang diharapkan hendaknya perlu diadakan evaluasi terhadap kinerja aparatur birokrasi serta infrastruktur dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di tingkatkan.
2. Diharapkan kepada pemimpin untuk melakukan perekrutan pegawai birokrasi untuk lebih profesional karena, pegawai birokrasi lah penyebab kurang kualitasnya pelayanan yang diberikan.
3. Untuk Meningkatkan pelayanan public di Indonesia tidak hanya diharapkan peran internal dari aparatur pemerintah tetapi harus adanya peran masyarakat. Di harapkan masyarakat lebih bekerja sama untuk mengawasi kinerja pegawai birokrasi serta melaporkan setiap adanya kejanggalan yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Brata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta
- Albraw, Martin, 2007. *Birokrasi. Diterjemahkan oleh M.Rusli Karim dan Totok Daryanto*. Yogyakarta.
- Andhika Putra Kresnandito Fajrianti. 2012. *Pengaruh Persepsi Kepemimpinan Transformasional terhadap Perilaku Inovatif Penyiari Radio*. Jurnal Psikologi Industri Organisasi. Vol. 1 No. 02, Agustus, hal96-103.
- Anikmah. (2008). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Survey Pada PT. Jati Agung Arsitama Grogol Sukoharjo)*. Surakarta
- Anoraga, Panji dan Sri Suryati, 2005. *Perilaku Keorganisasian*, PT. Pustaka Jaya, Jakarta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Elex Media. Komputindo.Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan*, Policy Brief. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Djamaludin, 2012, *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*, Penerbit Erlangga. Jakarta
- Danim, S. (2003). *Kepemimpinan Transformasional*. Penerbit PT. Rineka Cipta.Jakarta
- Mulyana. (2003). *Kepemimpinan Inovatif*. Free Press.Yogyakarta
- Kartini Kartono. Dr. 2004. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, PT. Raja Grafindo Persada.Jakarta
- Kristina. 2015. *Urgensi Kepemimpinan Transformatif*. Jurnal Pustakaloka, Vol. 7. No. 1.
- Kusnan, Ahmad, 2004. *Analisis Sikap Iklim Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Kerja dalam Menentukan Efektivitas Kinerja Organisasi di Garnisun Tetap . abaya*. Tesis. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Moenir. 2006, *Pengertian Pelayanan Publik*. PT. Elex Media Komputindo.Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2010. *Perubahan Terencana*. PT Margi Wahyu.Jakarta

- Mamik. 2010. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Ratna Kusumawati. 2010. *Pengaruh Karakteristik Pimpinan dan Inovasi Produk Baru terhadap Kinerja Perusahaan untuk Mencapai Keunggulan.....* Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 5 No. 9, April, hal.53-64
- Siagian, Sondong. P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Stephen P. Robbins, 2006. *Perilaku Organisasi* . Alih Bahasa : Benyamin Molan. Edisi Kesepuluh. Penerbit PT. Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Suranto, 2012. *Menggagas Strategi Optimalisasi Kapasitas Birokrasi Menuju Good Governance*.
- Safaria, T. (2004). *Kepemimpinan*. Graha.Yogyakarta
- Sunarsih. (2001). *Kepemimpinan Transformasional Dalam Era Perubahan Organisasi*. Jurnal Managemen dan Bisnis. Vol 5 No.2. Desember 2001 : 106-116.
- Suratno, P. (2006). *Sang Pemimpin*. Adiwacana.Yogyakarta
- Sugiyono, 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, CV. Alfabeta.Bandung
- Thoha, Miftah. 2005. *Urgensi Reformasi Birokrasi Pemerintah*, Jakarta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori Aplikasi dan Penelitian)*. Salemba Empat.Jakarta