

**PERILAKU ORGANISASI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(STUDI PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA
(KK) PADA KANTOR KECAMATAN LEMAHABANG
KABUPATEN KARAWANG)**

HANNY PURNAMASARI, S.Sos, M.AP

Abstrak

Perilaku organisasi adalah fungsi interaksi anatara individu dengan lingkungannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan kantor kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang. Pelayanan administrasi kependudukan ini dilaksanakan dengan maksud dan tujuan untuk mencapai tertib administrasi, untuk memperoleh data kependudukan yang akurat sebagai dasar mengambil keputusan, hasil dari pendaftaran penduduk adalah diterbitkannya bukti identitas diri sebagai penduduk yang sah dan bukti identitas diri yang sah merupakan dasar untuk mengurus kepentingan bagi penduduk yang bersangkutan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan analisis data kualitatif. Dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa perilaku organisasi di kantor Kecamatan Lemahabang masih perlu diperbaiki agar tercipta pelayanan yang tertib administrasi dengan yang efektif dan efisien.

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya terdapat aktivitas orang-orang dalam bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah di tentukan bersama. Organisasi juga merupakan proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas, sedemikian rupa sehingga memberikan saluran terbaik untuk pemakaian yang efisien, sistematis, positif, dan terkoordinasi dari usaha yang tersedia. Sebagai tempat atau wadah lebih bersifat statis sedangkan sebagai proses lebih bersifat dinamis karena dinamika, aktivitas, tindakan dan hubungan yang terjadi dalam organisasi baik dalam organisasi pemerintah maupun non-pemerintah.

Perilaku Organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu, meliputi aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi.

Kabupaten Karawang merupakan wilayah dari Jawa Barat yang dalam menyelenggarakan dan melaksanakan pemerintahan dibantu oleh kecamatan-kecamatan yang merupakan bagian dari institusi pemerintahan Kabupaten Karawang, diantaranya adalah Kecamatan Lemahabang.

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.

Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, memiliki akses yang cukup besar terhadap kepercayaan masyarakat penerima pelayanan, sehingga baik buruknya citra pemerintah dimata masyarakat menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan tingkat kepuasan yang diperoleh penerima pelayanan.

Namun kenyataan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa. Keluhan-keluhan masyarakat penerima pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, kurang transparansi dan birokratis baik dalam persyaratan teknis dan administratif maupun rincian biaya dan tata cara pembayaran, serta penyelesaiannya yang seringkali tidak tepat waktu.

Mengingat fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah perlu terus-menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu adanya prosedur yang legal, jelas dan baku serta dapat digunakan sebagai pedoman bagi instansi pelayanan.

Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang merupakan suatu organisasi pemerintahan yang secara langsung terlibat dengan pelayanan terhadap publik dari mulai pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD), Surat Pengantar Pindah Keluar Negeri (SPPLN), Surat Keterangan Datang dari luar Negeri (SKDLN), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) yang diatur oleh Peraturan Daerah (Perda) Kabuapten Karawang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Karawang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang.

Pelayanan kependudukan ini dilaksanakan dengan maksud dan tujuan untuk mencapai tertib administrasi, untuk memperoleh data kependudukan yang akurat sebagai dasar mengambil keputusan, hasil dari pendaftaran penduduk adalah diterbitkannya bukti identitas diri sebagai penduduk yang sah dan bukti identitas diri yang sah merupakan dasar untuk mengurus kepentingan bagi penduduk yang bersangkutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian perilaku menurut Miftah Thoha (2007 : 34) adalah suatu fungsi interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya. Sedangkan pengertian perilaku menurut Sondang P. Siagian (1982 : 12) adalah keseluruhan tabiat dan sifat seseorang yang tercermin dalam ucapan dan tindak tanduknya sebagai anggota suatu organisasi.

Pengertian perilaku organisasi menurut Miftah Thoha (2007 : 5) sebagai berikut:

Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Ia meliputi aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi. Tujuan praktis dari penelaahan studi ini adalah untuk mendeterminasi bagaimanakah perilaku manusia itu mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi.”

Adapun pengertian Perilaku Organisasi menurut Larry L.Cummings (dalam Miftah Thoha, 2007:8) yaitu Suatu cara berpikir, suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan berikut tindakan-tindakan pemecahan. Lebih lanjut, pengertian perilaku organisasi menurut Joe Kelly guru besar manajemen pada Sir George Williams University (dalam Miftah Thoha, 2003:173) mengemukakan bahwa :

Perilaku organisasi dapat dirumuskan sebagai suatu sitem studi dari sifat organisasi seperti misalnya: bagaimana organisasi dimulai, tumbuh, dan berkembang, dan bagaimana pengaruhnya terhadap anggota-anggota selain individu, kelompok-kelompok pemilih, organisasi-organisasi lainnya, dan institusi-insitusi yang lebih besar.

Salah satu cara untuk memahami sifat-sifat manusia ialah dengan menganalisis prinsip-prinsip dasar yang merupakan salah satu bagian daripadanya. Menurut Miftah Thoha (2007 : 36) mengemukakan prinsip-prinsip dasar perilaku organisasi, yaitu:

Manusia berbeda perilaku

Kebutuhan

Membuat Pilihan untuk Bertindak

Pengalaman

Reaksi Senang atau Tidak Senang

Sikap dan Perilaku Seseorang

Prinsip-prinsip tersebut untuk lebih jelasnya akan peneliti uraikan secara terperinci, sebagai berikut :

Manusia berbeda perilaku

Terbatasnya kemampuan ini yang membuat orang bertingkah laku yang berbeda. Banyak yang diinginkan manusia tetapi jawaban manusia untuk mewujudkan keinginannya itu terbatas, sehingga menyebabkan semua yang diinginkan itu tidak tercapai. Perbedaan kemampuan ini ada yang beranggapan karena disebabkan sejak lahir manusia ditakdirkan tidak sama kemampuannya. Ada yang beranggapan bukan disebabkan sejak lahir, melainkan karena perbedaannya menyerap informasi dari suatu gejala. Ada pula yang

beranggapan bahwa kecerdasan seseorang itu juga berasal dari pembawaan sejak lahir, ada pula yang beranggapan karena didikan dan pengalaman. Namun demikian ada pula yang membenarkan bahwa kecerdasan (IQ) seseorang itu dipengaruhi oleh tingkat keterbatasan karena adanya pembatasan-pembatasan *physic (physiological limitations)*.

Kebutuhan

Kebutuhan seseorang berbeda dengan kebutuhan orang lain. Seseorang karyawan yang didorong untuk mendapatkan tambahan gaji supaya bisa hidup 1 bulan dengan keluarganya, tingkah perilakunya jelas akan berbeda dengan karyawan yang didorong oleh keinginan memperoleh kedudukan agar mendapat harga diri di dalam masyarakat.

Membuat Pilihan untuk Bertindak

Teori expectancy berdasarkan atas proporsi yang sederhana yakni bahwa seseorang memilih berperilaku sedemikian karena ia yakin dapat mengarahkan untuk mendapatkan hasil tertentu (misalnya mendapatkan hadiah-hadiah atau upah, dan dikenal oleh atasan yang menarik baginya karena sesuai dengan tuntutan kebutuhannya). Teori expectancy ini berdasarkan suatu anggapan yang menunjukkan bagaimana menganalisa dan meramalkan rangkaian tindakan apakah yang akan diikuti oleh seseorang manakala ia mempunyai kesempatan untuk membuat pilihan mengenai perilakunya.

Pengalaman

Memahami lingkungan adalah suatu proses yang aktif, dimana seseorang mencoba untuk membuat lingkungannya itu mempunyai arti baginya. Proses yang aktif ini melibatkan individu mengakui secara selektif aspek-aspek yang berbeda dari lingkungan-lingkungan, menilai apa yang dilihatnya dalam hubungannya dengan masa lalu, dan mengevaluasi apa yang dialaminya itu dalam kaitannya dengan kebutuhan-kebutuhan dan nilai-nilainya. Suatu contoh, orang-orang yang berada dalam organisasi yang sama sering kali mempunyai perbedaan di dalam berpengharapan (expectancy) mengenai suatu jenis perilaku yang membuahkan suatu penghargaan, misalnya naik gaji dan cepatnya promosi.

Reaksi Senang atau Tidak Senang

Perasaan senang tidak senang ini akan menjadikan seseorang berbuat yang berbeda dengan orang lain di dalam rangka menanggapi suatu hal. Seseorang bisa puas mendapatkan gaji tertentu kerana bekerja di suatu tempat tertentu, orang lain pada tempat yang sama tidak puas. Kepuasan dan ketidakpuasan ini ditimbulkan karena adanya perbedaan dari sesuatu yang diharapkan seharusnya diterima.

Sikap dan Perilaku Seseorang

Telah disinggung di depan beberapa yang mempengaruhi bagaimana seseorang itu terangsang untuk berperilaku, dan telah ditekankan pula bahwa kemampuan seseorang adalah suatu pengaruh yang amat penting di dalam pelaksanaan kerja. Organisasi biasanya bisa mempengaruhi perilaku seseorang dengan cara mengubah satu atau lebih faktor-faktor penentu dari perilaku individu, hanya mudah diubah. Tetapi semuanya terbuka untuk dipengaruhi. Perilaku seseorang itu ditentukan oleh banyak faktor. Ada kalanya perilaku seseorang dipengaruhi oleh kemampuannya, ada pula karena kebutuhannya dan ada pula karena dipengaruhi oleh pengharapan dan lingkungannya. Oleh karena banyaknya faktor

yang mempengaruhi perilaku manusia, maka sering kali sesuatu organisasi akan menghadapi kesulitan di dalam menciptakan suatu keadaan yang memimpin ke arah tercapainya efektivitas pelaksanaan kerja.

METODE PENELITIAN

Peneliti memilih fokus objek penelitian pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara serta dokumentasi. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas yang dilakukan dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing verification*. Dengan penentuan informan dalam penelitian ini adalah Camat Lemahabang, Sekretaris Camat Lemahabang dan para staff.

PEMBAHASAN

Manusia berbeda perilaku

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang, para pegawai dalam mewujudkan suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama mempunyai kemampuan yang berbeda-beda. Kemampuan yang berbeda ini dapat dilatarbelakangi oleh pengalaman kerja pegawai itu sendiri dan pendidikan yang tidak sama pada setiap pegawai, pegawai ada yang lulusan SMP, SMA/Sederajat, dan Sarjana. Sehingga cara pandang pegawai dalam setiap pengerjaan tugas yang diberikan pimpinan cara penyelesaiannya berbeda-beda tetapi tetap dalam suatu tujuan dan memprioritaskan keefisienan dan keefektifan.

Tabel 1.1

Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Magister (S2)	1 orang
2.	Sarjana (SI)	5 orang
3.	SLTA / SMEA / STM	6 orang
4.	SMP	1 orang
Jumlah		14 orang

Sumber : Arsip Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Lemahabang, diperoleh keterangan bahwa perbedaan perilaku dari para pegawai pada kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang itu disebabkan dari sumber daya manusianya itu sendiri, artinya mereka belum memiliki pengalaman yang merata dalam bekerja dan juga latar belakang pendidikan pegawai yang berbeda. Oleh karena itu baik Camat maupun Sekretaris Camat dalam menyampaikan

informasi kepada para pegawainya selalu disampaikan dengan detail dan jelas agar dapat dipahami oleh seluruh pegawai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, maka peneliti menganalisis bahwa perbedaan perilaku pada kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang, karena adanya perbedaan kemampuan. Perbedaan kemampuan ini disebabkan adanya perbedaan pegawai dalam menyerap informasi dari pengalaman kerja atau lamanya bekerja. Hal ini dapat terlihat dari pegawai yang masa kerjanya dan tindakan atau keputusan yang diambil dengan tidak terburu-buru sehingga hasil kerja dapat tercapai dengan optimal. Karena adanya perbedaan kemampuan ini, maka dapat dipergunakan untuk memprediksi pelaksanaan pelayanan yg ada di kantor kecamatan Lamahabang Kabupaten Karawang. Perbedaan yang terjadi diantara pegawai harus segera diatasi, karena dengan ketidaksetaraan diantara pegawai akan menimbulkan keterlambatan dalam proses bekerja. Perbedaan kemampuan ini untuk memprediksi pelaksanaan dan hasil kerja seseorang yang bekerja sama dalam suatu organisasi.

Kebutuhan

Berdasarkan hasil observasi, yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang, bahwa pegawai Kecamatan Lemahabang memiliki kebutuhan yang berbeda dengan pegawai yang lainnya, perbedaan ini disebabkan karena jabatan atau kedudukan pegawai Kantor Kecamatan Lemahabang berbeda dan juga gaji dari pada pegawai berbeda sehingga mereka memiliki kebutuhan yang berbeda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Lemahabang, diperoleh keterangan bahwa perbedaan kebutuhan pegawai itu disebabkan oleh beberapa faktor yaitu karena gaji pegawai ada yang bisa memenuhi kebutuhannya dan ada juga yang tida memenuhi kebutuhannya, pegawai ada yang memiliki jabatan dan ada yang tidak memiliki jabatan sehingga mereka yang memiliki jabatan dengan yang tidak memiliki jabatan mempunyai kebutuhan yang berbeda.

Membuat Pilihan untuk Bertindak

Berdasarkan hasil observasi, yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang, bahwa pegawai telah melakukan tindakan yang cermat dan teliti untuk mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dimasa mendatang. Misalnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) maka pegawai pembuatan Kartu Keluarga (KK) memberikan syarat-syarat yang jelas kepada pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Lemahabang, diperoleh keterangan bahwa Camat ketika ingin mengeluarkan keputusan atau tindakan-tindakan untuk perbaikan kecamatan dimasa mendatang terlebih dahulu mendiskusikan dengan pegawainya agar keputusan yang dikeluarkannya dapat dimengerti dan dipahami. Camat juga selalu memberikan perhatian kepada setiap kasi khususnya yang terlibat langsung dengan pelayanan masyarakat agar dalam memberikan pelayanan disesuaikan dengan SOP yang berlaku.

Pengalaman

Berdasarkan hasil observasi, yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang, bahwa pegawai memiliki pengalaman kerja yang tidak merata dan juga kebutuhan yang berbeda dimasing-masing pegawai sehingga pegawai belum seluruhnya memahami lingkungan kerjanya dengan baik. Hal ini terlihat dari pegawai dibagian kasi kependudukan, karena pengalaman kerja mereka tidak sama sehingga dalam penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) melebihi waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Lemahabang, diperoleh keterangan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Lemahabang belum memahami lingkungannya secara merata hal ini karena pendidikan dan pengalaman kerja mereka yang tidak merata. Camat selalu berupaya untuk meyeragamkan pengalaman kerja pegawai serta mengimbangi pendidikan yang tidak merata dengan diadakannya diklat bagi pegawai yang masih kurang pengalaman dalam kerjanya.

Reaksi Senang atau Tidak Senang

Berdasarkan hasil observasi, yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang, bahwa pegawai dalam menerima atau menjalankan pekerjaannya merasa senang jika pekerjaan itu sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, dan juga pegawai menjadi tidak senang dalam mengerjakan pekerjaannya jika pekerjaannya itu tidak dikuasi serta dapat menyita waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Lemahabang, diperoleh keterangan bahwa, Camat selalu berusaha agar pegawai senang mengerjakan tugas-tugas yang diberikannya, oleh karena itu Camat selalu menerangkan pekerjaan yang harus dikerjakan oleh pegawai agar dapat dimengerti dan dipahami. Selain dari pada itu agar pegawai senang dalam mengerjakan tugas-tugas yang diterimanya, Camat selalu memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi yakni pegawai yang dalam bekerjanya sesuai dengan program, hadir setiap hari jam kerja dengan tepat waktu, dan memberikan ide-ide untuk perbaikan organisasi.

Sikap dan Perilaku Seseorang

Berdasarkan hasil observasi, yang dilakukan peneliti pada kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang, bahwa faktor yang menentukan sikap dan perilaku pegawai adalah faktor kebutuhan, faktor kemampuan, dan juga dipengaruhi oleh faktor penghargaan dan lingkungan. Oleh karena banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku pegawai, maka seringkali suatu organisasi akan menghadapi kesulitan di dalam menciptakan suatu keadaan yang memimpin kearah terciptanya efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Lemahabang, diperoleh keterangan Camat selalu berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik agar tujuan dari pada organisasi tercapai. Salah satu upaya yang dilakukan Camat untuk meningkatkan kemampuan pegawai dengan diadakannya diklat bagi pegawai yang memiliki kemampuan yang masih rendah dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikannya. Adapun untuk memenuhi kebutuhan pegawai dalam segi meteri Camat memberikan kesejahteraan bagi pegawai agar pegawai dalam bekerja fokus sehingga tujuan dari pada organisasi dapat tercapai. Camat Lemahabang selalu mengadakan pendekatan-pendekatan dengan para pegawainya baik dalam

segi pekerjaan maupun diluar pekerjaan agar lebih memahami lagi kepribadian dari para pegawainya sehingga Camat mudah untuk mengendalikan pegawainya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Manusia berbeda perilaku

Peneliti menganalisis bahwa perbedaan perilaku pada kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang, karena adanya perbedaan kemampuan. Perbedaan kemampuan ini disebabkan adanya perbedaan pegawai dalam menyerap informasi dari pengalaman kerja atau lamanya bekerja. Hal ini dapat terlihat dari pegawai yang masa kerjanya dan tindakan atau keputusan yang diambil dengan tidak terburu-buru sehingga hasil kerja dapat tercapai dengan optimal.

Kebutuhan

Peneliti menganalisis bahwa salah satu penyebab pegawai tidak bekerja sesuai dengan yang diharapkan atasannya adalah karena para pegawai mempunyai kebutuhan yang berbeda dengan pegawai lainnya. Seperti kebutuhan aktualisasi diri dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai melalui program pendidikan dan pelatihan baik pelatihan teknis maupun pelatihan administrasi.

Membuat Pilihan Untuk Bertindak

Peneliti menganalisis bahwa pegawai berpikir tentang masa depan dan akan membuat pilihan untuk bertindak. Kebutuhan pegawai itu dapat dipenuhi lewat perilakunya masing-masing. Seorang pegawai akan mempertimbangkan pilihan-pilihan perilaku jika ia mempunyai sedikit kepuasan dan penghargaan dari lingkungan tempat ia bekerja.

Pengalaman

Peneliti menganalisis bahwa pengalaman kerja pegawai sangat mempengaruhi terhadap proses kerja pegawai. Selain itu, lingkungan juga mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kemampuan pegawai.

Reaksi Senang Atau Tidak Senang

Peneliti menganalisis bahwa faktor ini juga sangat mempengaruhi seseorang dalam berperilaku. Perasaan senang atau tidak senang akan menjadikan seseorang berbuat yang berbeda dengan orang lain dalam rangka menanggapi sesuatu hal.

Sikap Dan Perilaku Seseorang

Peneliti menganalisis bahwa kemampuan ataupun lingkungan dimana orang berada itu sangat mempengaruhi terhadap sikap dan perilaku seseorang.

Saran

Camat harus lebih selektif lagi dalam menempatkan bawahannya dalam bekerja. Artinya bahwa dalam penempatan pegawai harus disesuaikan berdasarkan bidang yang dikuasai serta penempatan pegawai harus disesuaikan berdasarkan kemampuan serta pengalaman yang dimiliki oleh bawahannya.

Diikutsertakannya pegawai dalam pendidikan dan pelatihan ini dapat bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat walaupun didasari oleh perbedaan kebutuhan setiap pegawai.

Camat harus senantiasa memotivasi para pegawainya agar lebih giat lagi dalam bekerja dan lebih optimal lagi dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat menjadi puas.

Mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang pengalaman kerjanya masih kurang, baik itu pelatihan teknis maupun pelatihan administrasi.

Camat harus memberikan penghargaan, reward ataupun pujian untuk menghargai hasil kerja dari para pegawainya.

Camat harus berusaha menciptakan lingkungan kerja yang baik serta menyeragamkan kemampuan pegawai dalam bekerja agar tercipta suatu kondisi yang efektif dan efisiensi dalam bekerja. Karena pada dasarnya lingkungan mempunyai pengaruh yang besar terhadap pembentukan perilaku.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1993. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Handyaningrat, Soewarno. 1980. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Harun Al Rasid. 1999. *Makalah Statistika dan Sampling Pasca UNPAD*.
- Kencana, Inu. 2008. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto & Winarsih, Atik S. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang. 1982. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : PT. Gunung Agung.

Silalahi, Ulbert. 2007. Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi. Bandung : Sinar Baru Algensindo.

Sitepu, Nirwana S.K. 1995. Analisis Korelasi. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2003. Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara. Jakarta : PT. Raja Grafindo.

Thoha, Miftah. 2007. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.

B. Dokumen-Dokumen

Laporan Tahunan Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang Tahun 2009.

Peraturan Bupati Karawang nomor 26 Tahun 2008 Tentang Prosedur Tetap (PROTAP) Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Karawang.

Peraturan Bupati Karawang nomor 57 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Pemerintah Kecamatan Pada Daerah Kabupaten Karawang.

Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Retribusi Pelayanan Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Tahun 2009.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.