

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA  
KANTOR KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR**



**BOSOWA**

**OLEH :**

**AHMAD DAHLAN  
45 93 021 011**

Skripsi sebagai salah satu syarat  
untuk Menempuh ujian Sarjana Negara Jurusan Ilmu Administrasi

pada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS "45" MAKASSAR  
2002**



## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini Kamis Tanggal Sembilan Januari 2003, Skripsi dengan Judul :  
**Efektivitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Tallo Kota  
Makassar**, yang disusun oleh :

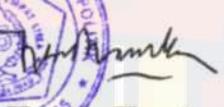
Nama : AHMAD DAHLAN  
Nomor stambuk : 4593021001  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Negara pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Program Sarjana (S-1).

Pengawas Umum,

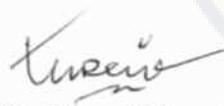


**Prof. DR. H. Abu Hamid**



**Drs. Husain Hamka, MS.**

Panitia Ujian :



**Dra. Hj. Nurmi Nonci, M. Si.**  
Ketua

**Drs. Marten D. Palobo**  
Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dra. Hj. Nurmi Nonci, M.Si.
2. Drs. H. Baharuddin, M.Si.
3. Drs. Marten D. Palobo, M.Si.
4. Drs. M. Natsir Tompo



( ..... )  
( ..... )  
( ..... )  
( ..... )

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA  
KANTOR KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR**

Nama : AHMAD DAHLAN

Stambuk : 4593021001

Jurusan : Ilmu Administrasi

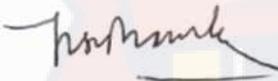
Prorag Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar.

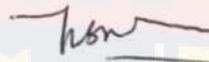
Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. H. Husain Hamka, MS.**



**Drs. Marten D. Palobo, M.Si**

Mengetahui dan Mengesahkan,

Dekan Fisipol,  
Universitas 45 Makassar

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi,



**Drs. H. Husain Hamka, MS.**



**Dra. Nurkaidah, MM**

## KATA PENGANTAR

Dengan rasa tulus yang dalam, penulis memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, sekalipun bentuknya sangat sederhana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan maupun pembahasan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, olehnya itu, penulis dengan rendah hati dan terbuka mengharapkan kritikan-kritikan dan saran-saran yang sifatnya membangun dan memperbaiki.

Dalam rangka penyelesaian skripsi ini telah mengalami susah payah, namun dapat diatasi dengan baik dengan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala hormat dan rendah hati dengan melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih dan menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ir. Darwis Panguriseng, MSc. selaku Rektor Universitas 45 Makassar.
2. Ibu Dra. Hj. Nurmi Nonci, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar.
3. Bapak Drs. Marten Dolo Palobo', M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar.
4. Bapak Drs. Husain Hamka, MS. dan Bapak Drs. Marten Dolo Palobo', M.Si. sebagai pembimbing pertama dan kedua yang telah banyak meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan memberikan petunjuk sampai selesainya skripsi ini.

5. Bapak Kepala Wilayah Kecamatan Tallo beserta seluruh staf yang telah memberikan izin dan membantu dalam pengumpulan data-data yang sehubungan dengan kebutuhan skripsi ini.
6. Bapak Dosen/Ibu Dosen dan Staf Administrasi yang telah mendidik, membina, memberi arahan dan petunjuk serta pelayanan yang prima selama di bangku kuliah sampai selesai.
7. Kedua orang tua tercinta dan kakak serta adik tersayang yang telah mendoakan, membantu membiayai, mendorong sampai selesai di bangku kuliah.
8. Rekan-rekan dan semua pihak yang tak sempat penulis sebutkan satu per satu atas bantuannya sejak penulis menempuh kuliah sampai selesainya skripsi.

Akhirnya Allah SWT, Yang Maha Kuasa memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingnya kepada penulis, kiranya mendapat balasan yang setimpal dari Yang Maha Kuasa, Amin Ya Rabbil Alamin.

Makassar, Desember 2002

*Penulis*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENERIMAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan dan Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	3
D. Kerangka Konseptual .....	4
E. Metode Penelitian .....	6
F. Sistematika Pembahasan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Pengertian Efektivitas .....	9
B. Pengertian Pelayanan Masyarakat .....	13
C. Pengertian Administrasi .....	15
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	23
A. Sejarah berdirinya Kecamatan Tallo .....	23
B. Struktur Organisasi .....	25
C. Keadaan Pegawai .....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Masyarakat .....	35
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Masyarakat .....	42
BAB V PENUTUP .....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran-saran .....	57

DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Keadaan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo Menurut Pendidikan.	33
2. Keadaan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo Diperinci Menurut Golongan/Kepangkatan .....	34
3. Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Fungsi Pelayanan Aparat Kecamatan .....	37
4. Tanggapan Responden Sikap Pemerintah Kecamatan dalam Melayani Masyarakat .....	39
5. Tanggapan Responden tentang Kecepatan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Tallo .....	40
6. Tanggapan Responden tentang Kedisiplinan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo .....	44
7. Tanggapan Responden tentang Tingkat Keterampilan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo .....	45
8. Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Fungsi Pelayanan Aparat Kecamatan .....	50
9. Tanggapan Responden terhadap Penempatan Pegawai Berdasarkan Keahliannya .....	53

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini bangsa Indonesia telah berada pada era reformasi. Salah satu permasalahan klasik yang dihadapi oleh aparatur pemerintah yang bekerja pada Lembaga Pemerintah pada tingkat Kecamatan, Daerah bahkan pada tingkat Pusat adalah masih lemahnya sistem pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat.

Aparatur pemerintah dalam menangani tugas pelayanan kepada masyarakat menyelenggarakan berbagai pekerjaan administratif yang relevan dan berhubungan langsung dengan upaya mengatur kepentingan masyarakat. Dalam aplikasinya banyak kendala atau permasalahan yang dihadapi untuk menciptakan penyelenggaraan administrasi yang optimal, antara lain kurangnya dukungan sarana dan prasarana (dana, mesin, transportasi yang dimiliki lembaga/instansi pemerintah bersangkutan. Selain itu, lemahnya tingkat keterampilan dan kemampuan aparat sebagai sumber daya yang vital dalam menentukan tercapainya tujuan dan sasaran secara maksimal.

Permasalahan saran/prasarana seperti dana, mesin, transportasi dan aparat/personil bukan saja dalam lingkup kualitas tetapi juga kuantitas. Kedua permasalahan tersebut dalam kontes kesisteman, pada dasarnya tidak dapat dipisahkan, keduanya saling berhubungan dan merupakan rangkaian yang saling mempengaruhi dalam fungsi perannya.

Adapun alasan yang paling sensitive adalah bagaimanapun lengkapnya sarana/prasarana kalau faktor manusianya yang tidak mampu, otomatis sarana tersebut tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Sebaliknya, sumber daya dan manusianya dalam hal ini personel/pegawai memiliki tingkat keterampilan dan kemampuan yang bagus, tetapi sarana tidak tercapai bahkan pada kondisi kritis dapat mengakibatkan macetnya pekerjaan yang berpengaruh secara total pada seluruh proses penyelenggaraan administratif.

Dengan adanya pelayanan yang efektif kepada masyarakat maka dapat mempertinggi kehidupan organisasi melalui pembinaan pemerintah untuk memanfaatkan potensi yang ada dalam wilayah kecamatan dan membantu masyarakat untuk menanggulangi segala permasalahan yang menghambat pembangunan terpenting dalam mendewasakan masyarakat kecamatan sebagai subyek pembangunan.

Bertitik tolak pada uraian yang digambarkan di atas maka dilatar belakangi oleh beberapa alasan pokok dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Tallo kepada masyarakat cenderung belum efektif, antara lain karena faktor peralatan atau sarana kerja yang relatif tidak mendukung baik kualitas maupun kuantitas.
- b. Tingkat pendidikan sebagian aparat/pegawai yang relatif masih rendah, bahkan ada beberapa orang yang berpendidikan Sekolah Dasar



- c. Tingkat keterampilan dan kemampuan aparat pegawai belum merata sehingga pencapaian sasaran pelayanan yang dilaksanakan sering mengalami kemacetan.

## **B. Pembatasan dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan beberapa alasan pokok yang dikemukakan di atas, dikaitkan dengan judul penelitian skripsi ini, dapat disimpulkan bahwa faktor sarana/peralatan, keterampilan dan kemampuan aparat sangat menentukan dalam menciptakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan pembatasan di atas maka penulis menetapkan masalah-masalah yang akan diteliti seperti dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan fungsi pelayanan pada Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar ?
2. Faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan penelitian
  - a. Untuk mengetahui pelaksanaan fungsi pelayanan pada Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.
  - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

## 2. Kegunaan penelitian

- a. Sebagai bahan informasi ilmiah diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan bahan masukan bagi aparat pemerintah Kecamatan Tallo Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan perbandingan dengan daerah-daerah lain.
- c. Sebagai bahan pengembangan keilmuan yang diharapkan dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa atau siapa saja akan mengadakan penelitian lebih jauh mengenai efektifitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

## D. Kerangka Konseptual

Kenyataan dalam masyarakat menunjukkan bahwa semakin maju suatu masyarakat, semakin kompleks pula kebutuhan yang harus dipenuhi. Dinamika sosial yang demikian lahirnya berbagai lembaga/organisasi yang masing-masing mempunyai tujuan dalam upaya memberikan jawaban terhadap tuntutan masyarakat terhadap tuntutan dalam upaya memberikan jawaban terhadap tuntutan masyarakat terhadap tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Dalam merealisasikan tuntutan kepada masyarakat tersebut, lembaga pemerintah yang digerakkan oleh aparat pemerintah merupakan salah satu wadah sentral yang muatan pelayanannya, sangat luas dan berperan dalam

mengatur tata kepentingan masyarakat berdasarkan lingkup kewenangan kepada masyarakat kepada pemerintah yang bersangkutan.

Aparatur pemerintah pada tingkat kecamatan pada dasarnya merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan proses pelayanan kepada masyarakat ditingkat kecamatan. Dengan demikian kedudukan aparat/pegawai kecamatan sangat strategis karena disertai tugas pelayanan masyarakat, dalam mengatur tata kepentingan masyarakat.

Dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara, (1993 : 198) disebutkan bahwa :  
“Aparatur negara adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintah negara dan sebagai abdi negara dan masyarakat yang bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara dan pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan nilai-nilai, cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Berdasarkan uraian tersebut di atas jelas bahwa arah Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) menggambarkan bahwa aparatur negara sebagai abdi masyarakat memiliki tugas dan tanggung jawab yang berat.

Salah satu tugas yang digariskan adalah bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dapat dikemukakan menurut pendapat Monier, (1986 : 19) bahwa :

“Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Bertolak pada berbagai rumusan dan pengertian di atas meliputi aparatur negara, efisiensi dan pelayanan dapatlah digambarkan kerangka konseptual efektifitas kerja pegawai dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat pada kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.



## E. Metode Penelitian

### 1. Tipe dan Dasar Penelitian

#### a. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran uraian tentang efektifitas kerja pegawai dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

#### b. Dasar Penelitian

Dasar penelitian yang digunakan adalah survey yang dimaksudkan untuk mengetahui efektifitas kerja pegawai dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu mengamati secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti untuk memperoleh data dan bahan keterangan dalam penyusunan skripsi ini.
- b. Wawancara yaitu wawancara dilakukan secara langsung tatap muka dan bersifat terbuka terhadap responden baik secara formal maupun informal.
- c. Kuesioner/angket yaitu untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian secara terperinci dan akurat dari responden dengan mengedarkan daftar pertanyaan berdasarkan pedoman wawancara kepada responden.

## 3. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan obyek yang akan diteliti. Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Tallo sebanyak 31 orang.

### b. Sampel

Dalam menentukan sampel dipilih secara purposive atau ditetapkan secara sengaja sebanyak 40 orang sampel yang dianggap cakap dalam memberikan data/informasi secara lengkap, meliputi :

- Aparat Kecamatan Tallo 8 orang
  - Pemuka masyarakat 6 orang
  - Warga masyarakat 26 orang
- |        |          |
|--------|----------|
| Jumlah | 40 orang |
|--------|----------|

#### 4. Teknik Analisa Data

Data dikumpulkan dari responden mula-mula di klasifikasikan dan di edit kemudian diberikan kode dan selanjutnya disusun dalam bentuk tabel-tabel frekuensi dan atau persentase agar mudah dianalisis secara kualitatif.

#### F. Sistematika Pembahasan

Secara singkat mengenai gambaran susunan penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab pertama yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, pembatasan dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua yaitu tinjauan pustaka yang menguraikan tentang pengertian administrasi pembangunan, pengertian pelayanan masyarakat.

Bab ketiga yaitu gambaran umum lokasi penelitian, yang memuat sejarah singkat berdirinya Kecamatan Tallo, struktur organisasi dan tata kerja, dan keadaan pegawai.

Bab keempat yaitu hasil penelitian dan pembahasan yang membahas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektifitas fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Bab kelima yaitu merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian Efektifitas

Dalam berbagai literatur ilmiah, istilah efektifitas dan efisiensi orientasinya dimaksudkan sebagai standar pengukuran untuk mengemukakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang ditetapkan atau diinginkan.

Istilah efektifitas dan efisiensi dilihat dari sudut pandang kajian sosial seperti kepemimpinan, bagi sebahagian orang yang tidak memiliki pengetahuan tertentu dapat saja berasumsi bahwa istilah efektifitas dan efisiensi itu sangat abstrak. Artinya yang akan digunakan untuk menentukan apakah bawahannya berprestasi baik atau tidak, sangat sulit. Akan tetapi dalam konsep keilmuan, istilah atau terdefinisi efektifitas dan efisiensi itu sangat mudah diketahui, yang penting sudut pandangnya jelas, Sebagai gambaran lebih lanjut, seorang ahli yang bergerak pada disiplin ilmu keuangan ukurannya pada laba investasi atau keuntungan, artinya bahwa kegiatan yang dijalankan memperoleh keuntungan besar jika dibandingkan dengan seluruh investasi yang digunakan, berarti kegiatan tersebut memiliki investasi yang digunakan, berarti kegiatan tersebut memiliki efektifitas sekalipun mungkin tidak efisien dilihat dari sudut pandang yang lain. Lain halnya dengan pandangan ilmu sosial tentu ukuran-ukurannya pada perbaikan kondisi kehidupan masyarakat, artinya bahwa ukuran efektifitas

itu lebih difokuskan pada aspek masyarakat, bagaimana masyarakat itu bisa maju, sejahtera dan tentram dalam hidupnya.

Dengan demikian, dapat dikemukakan sehubungan dengan uraian di atas bahwa pandangan para ahli melihat definisi istilah efektifitas itu tergantung pada visi keilmuan dan lapangan gerak yang ditekuni. Karena itu, dalam aplikasinya berbagai definisi atau pendapat yang lingkupnya universal. Artinya dapat dipakai sebagai acuan umum untuk melihat efektifitas suatu kegiatan antara lain, pekerjaan administratif yang ada pada kantor pemerintah.

Menurut The Liang Gie, (1988 : 210) mengemukakan bahwa :

“Efektifitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya efek akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang yang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki”.

Kemudian pendapat lain yang dikemukakan oleh Anwar Arifin, (1980 : 54) mengatakan bahwa :

“Efektifitas berasal dari bahasa latin efek, kemudian menjadi efektif akhirnya efektifitas. Efek berarti hasil atau akibat suatu pekerjaan, dalam dunia publistik efek yang dimaksud : dari hasil suatu pernyataan umum pada sasaran yang dituju”.

Sedangkan menurut H. Emerson dalam Pengantar Studi Ilmu Administrasi karangan Soewarno Handyaningrat, (1981 : 25) mengemukakan bahwa :

“Efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efektifitas jelas terlihat adanya dua faktor utama yang terkandung di dalamnya, yakni adanya hasil atau akibat yang merupakan hasil untuk mencapai tujuan yang telah diinginkan.

S. P. Siagian, (1981 : 50) mengemukakan beberapa kriteria atau ukuran tentang pencapaian tujuan secara efektif yaitu, sebagai berikut :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategis pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
4. Perencanaan yang mantap
5. Penyusunan program yang mantap
6. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Bertitik tolak pada batasan pengertian di atas dapat dikemukakan lebih lanjut bahwa sesungguhnya efektifitas merupakan standar pengukur yang menentukan tingkat keberhasilan suatu pekerjaan. Dalam arti bahwa pekerjaan itu dapat dikerjakan dan dilaksanakan sehingga mencapai keberhasilan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa perbedaan yang paling mendasar antara efektifitas dan efisien terletak pada obyek sasaran. Banyak pekerjaan yang tidak efisien karena terjadinya keseimbangan antara input (masukan) dan output (luaran), tetapi karena pelaksanaan tersebut mempunyai dampak/pengaruh terhadap kepentingan masyarakat, maka dapat dikatakan efektif.

Untuk lebih jelasnya pengertian tentang efisiensi dapat dikemukakan pendapat H. Emerson, (1975 : 5) menjelaskan bahwa :

“Efisiensi ialah perbandingan yang terbaik antara input dan output, antara keuntungan dan biaya, antara hasil pelaksanaan dengan sumber-sumber yang dipergunakan”.

Dari pengertian di atas dapat diuraikan bahwa efisiensi adalah pencapaian hasil secara maksimal dengan menggunakan sumber daya yang dimanfaatkan termasuk sarana dan prasarana dalam proses pencapaian tujuan, sedangkan output adalah hasil produksi barang dan jasa.

Dengan Bertitik tolak pada pengertian efektifitas dan efisiensi yang diuraikan di atas, maka kata efektifitas kerja pegawai yang dimaksud dalam skripsi ini adalah perbandingan yang relevan dan positif antara input dan output atau antara masukan yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang dicapai dalam kaitannya dengan pelayanan masyarakat.

Relevansi dan perbandingan yang dimaksud, para pegawai itu sebagai sumber daya bekerja secara efisien untuk mencapai hasil yang efektif dalam arti tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

## B. Pengertian Pelayanan Masyarakat

Pada umumnya semua lembaga/instansi swasta maupun pemerintah kata atau istilah pelayanan selalu menjadi obyek pembicaraan yang serius. Hal itu berarti pengertian kata pelayanan sangat luas, karena berhubungan dengan seluruh kepentingan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tallo Kotamadya Ujung Pandang.

Untuk menjelaskan tentang pengertian pelayanan dalam kerangka teoritis, banyak sarjana yang berpendapat antara lain seperti, tersebut dibawah ini

Menurut The Liang Gie, (1988 : 135) dalam kamus Ensiklopedi mengemukakan bahwa :

“Pelayanan masyarakat adalah kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Dalam Perguruan Tinggi dikenal adanya Tri Dharma Perguruan Tinggi (tiga tugas darma) yaitu : pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Pengabdian masyarakat dimaksudkan sebagai pengamalan ilmu bagi kepentingan masyarakat.

Selanjutnya W.J.S. Poerwadarminta, (1986 : 61) mengemukakan bahwa :

“Pelayanan adalah cara melayani membantu, menyiapkan, menerima, menyambut, mengindahkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang”

Berdasarkan kedua pengertian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan masyarakat yang dimaksudkan ialah cara melayani, membantu dan mengurus apa-apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam rangka memenuhi dan memperlancar kepentingan atau pekerjaannya.

Selanjutnya karena sasaran dari may itu adalah pelayanan kepada masyarakat, maka menurut Koentjaraningrat menjelaskan bahwa :

“Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berintegrasi menurut sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu rasa identifikasi bersama”. (1986 : 25).

Berdasarkan uraian pengertian di atas menggambarkan bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan hidup manusia sebagai satu golongan yang berhubungan dengan sistem dan cara bekerja berdasarkan kepentingan bersama dan saling membantu antar individu, kelompok yang diatur oleh aturan-aturan atau adat istiadat, norma-norma tertentu untuk dipedomani untuk mencapai tujuan.

Karena masyarakat adalah kesatuan hidup manusia atau kumpulan individu, maka sudah barang tentu dapat dipahami bahwa masyarakat atau individu-individu tersebut memiliki keinginan, harapan-harapan dan

kebutuhan untuk mencapai suatu tujuan hidup dan ini sangat beraneka ragam. Kondisi ini perlu dipahami oleh aparat yang bergerak dalam bidang unit pelayanan masyarakat dengan baik, sehingga yang diberikan dapat dirasakan manfaatnya dan dapat memuaskan masyarakat.

### C. Pengertian Administrasi

Pada setiap pencapaian tujuan daripada proses kerja sama yang sifatnya terus menerus, maka dengan ini administrasi mempunyai peranan yang sangat penting. Untuk memberikan pengertian tentang unsur itu perlu dikemukakan oleh ahli administrasi yang dijumpai dalam literatur, yang sekedar komparasi dan pedoman dasar dalam pembahasan selanjutnya.

Pandangan terhadap orang sebagai manusia administrasi adalah berpandangan bahwa manusia dalam pencapaiannya tujuan tidak mungkin mencapainya dengan sendiri. Dengan demikian pada dasarnya tujuan itu tidak selalu ditentukan bersama oleh semua orang tersebut yang terlibat, akan tetapi dapat ditentukan oleh sebahagian orang, bahkan oleh orang lain diluar kelompok yang terlibat itu.

Sebagai fenomena sosial administrasi terjadi karena seseorang mengajak orang lain untuk membantu mencapai tujuan tertentu. Sudah pasti orang bersedia membantu mempunyai komitmen untuk pencapaian tujuan itu. Apabila dengan kesediannya itu akan memperoleh keuntungan tertentu. Mungkin keuntungan itu

berupa tercapainya tujuan lain yang ia ingin capai pula oleh karena itu, perlu kerjasama yang baik.

Untuk memberikan pengertian yang lebih mendasar, tentang arti serta makna pembangunan itu sendiri, maka ada baiknya ditinjau dari beberapa batasan pengertian yang dikemukakan oleh beberapa orang ahli yang antara lain :

Ditinjau dari segi etimologisnya pengertian administrasi menurut J. Wajong, (1969 : 19) mengemukakan bahwa :

“Kata administrasi berasal dari kata administrator dalam bahasa Inggris yang merupakan komunikasi dari kata ad (administrator) yang dalam bahasa latin yang ada pada masa kekuasaan Roma terlihat adanya pengertian “pelayanan” to manage atau diec dengan garis penguasaan, pengendalian atau pemerintah”.

Dari pengertian tersebut di atas kata administrasi ditinjau dari segi etimologinya dapat diartikan sebagai suatu kegiatan/usaha untuk membantu, melayani, menggerakkan semua kegiatan-kegiatan dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu. Namun demikian pembicaraan sehari-hari pada umumnya masih sering dikacaukan dengan istilah “administrasi”. Dari bahasa Belanda yang sering disebut dengan istilah “Office work” yang meliputi pekerjaan tulis menulis, mengetik, mengagendakan dari lain-lain sebagainya yang berarti pekerjaan kantor.

Dilihat dari segi institutional, berarti administrasi adalah merupakan keseluruhan orang-orang atau kelompok orang-orang sebagai suatu kesatuan

menjalankan proses kegiatan untuk tujuan bersama. Dalam hal ini administrasi berarti pranata (institusi) atau aparatur yaitu orang-orang yang menjalankan kegiatan-kegiatan orang dimana didapat pada :

1. Orang-orang yang menentukan pemerintahan tujuan yang menentukan policy yang menjadi pedoman dan yang menjadi kegiatan yang mencapai tujuan golongan, orang-orang ini sering disebut administrasi.
2. Orang-orang yang memimpin penyelenggaraan kegiatan-kegiatan kerja ke arah tercapainya hasil-hasil yang konkrit masing-masing adalah orang-orang, metode dan lain-lain golongan ini disebut dengan manajer.
3. Orang-orang yang membantu baik pada administrasi maupun pada manajer dimana orang-orang ini terdiri dari orang-orang ahli pada bidang khusus misalnya ahli keuangan, ahli ekonomi, ahli kimia, ahli Kedokteran dan sebagainya. Golongan orang-orang ini sering disebut dengan staff
4. Orang-orang yang mengerjakan pekerjaan-pekerjaan ini yang telah ditentukan oleh manajer, orang-orang ini disebut pekerja atau pegawai atau sering disebut worker.

Dari uraian-uraian tersebut di atas, maka pengertian administratif tersebut dapat pula dikategorikan beberapa pendapat para ahli sebagai berikut :

Menurut S. P. Siagian, (1982 :3) mengemukakan bahwa:

“Administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Dari pengertian tersebut ada beberapa hal yang terkandung di dalamnya yaitu :

- a. Administrasi sebagai salah satu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak ada.
- b. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yaitu, adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan tugas-tugas itu
- c. Bahwa administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Selanjutnya Drs. The Liang Gie, (1986 : 10) mengemukakan bahwa :

“Administrasi adalah segenap proses kerjasama penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu dapat disebutkan dengan satu istilah yaitu administrasi”.

Admosudirdjo, (1984 : 25) mengemukakan bahwa : “Administrasi sekarang dapat diartikan sebagai pengendalian daripada suatu organisasi secara keseluruhan (*Administration in the overad Organization*)”.

Berdasarkan dengan pengertian-pengertian tersebut di atas disimpulkan bahwa pekerjaan administrasi adalah merupakan yang berjalan terus menerus dan tak henti-hentinya dan meliputi seluruh kegiatan pemikiran, pengaturan mulai dari pendapatan, tujuan sampai kepada pelaksanaan kerja sehingga tujuan-tujuan itu dapat direalisasikan. Oleh karena itu, yang memerlukan suatu proses penyusunan

yang cermat teliti dan dengan cara menggunakan usaha dengan teratur guna mencapai tujuan.

Demikian juga administrasi merupakan usaha yang dikerjakan oleh orang-orang yang bekerjasama dalam pengumpulan dimana terdapat kegiatan-kegiatan manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dimana termasuk di dalam perencanaan, pembinaan, pengawasan dan lain-lain.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi tidak dijalankan sendiri kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional. Kegiatan-kegiatan, oleh sebab itu seorang administrator atau pimpinan usaha, harus mampu dan berdaya upaya mempekerjakan atau memimpin serta menggerakkan para bawahannya agar mereka mau bekerja sama dalam melaksanakan tugas-tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk mencapai tujuan yang dimaksud, maka tidak dilaksanakan bermacam-macam kegiatan yang dilaksanakan bermacam-macam kegiatan yang dijalankan oleh beberapa yang mencakup dalam organisasi. Agar supaya kegiatan-kegiatan orang-orang dalam organisasi tersebut dapat berjalan secara integral dan sinkron, maka perlu ditetapkan organisasi sebagai salah satu fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya.

Lebih lanjut pengertian organisasi seperti yang dikemukakan oleh S.P. Siagian (1986 : 124) bahwa :

“Organisasi adalah suatu bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih dalam suatu ikatan formil dan bekerjasama dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut bawahan”

Selanjutnya pengertian organisasi menurut Prayudi Admosudirjo (1988 : 120) mengemukakan bahwa “organisasi adalah suatu bentuk kerjasama antara sekelompok orang berdasarkan suatu perjanjian konsep bekerja sama guna mencapai suatu tujuan bersama yang tertentu”.

Dari perjanjian ini pula secara umum dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur dasar daripada organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Adanya dua orang atau lebih;
- b. Adanya kerjasama;
- c. Adanya tata bangunan;
- d. Adanya tanggung jawab;
- e. Adanya tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan unsur dasar itu maka dapat dirumuskan definisi yang telah dikehendaki praktek organisasi sehari-hari yaitu : “organisasi adalah wadah serta proses kerjasama sejumlah orang terkait dalam hubungan formal dalam rangkaian hirarki untuk mencapai tujuan yang ditentukan”.

Selanjutnya dalam tulisan ini untuk lebih jelasnya serta lengkapnya penulis akan mengemukakan pengertian manajemen oleh karena sebagaimana diketahui bahwa organisasi adalah : fungsi daripada manajemen tidak dapat

dipisahkan satu sama lain bahwa manajemen merupakan kelancaran suatu organisasi.

Untuk mengetahui lebih jelasnya akan dikemukakan pengertian dari manajemen dimana antara administrasi dengan manajemen tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya. Menurut Prayudi Admosudirjo (1989 : 51) mengemukakan bahwa :

“Manajemen adalah pengendalian daripada organisasi melalui pengaturan dan pengarahan daripada aktivitas-aktivitas baik yang dilakukan oleh orang-orang, mesin-mesin, uang-uang, barang-barang dan sebagainya.”

Selain pengertian tersebut di atas juga telah dikemukakan oleh Bachri Zainun (1989 : 17) mengemukakan bahwa : “Manajemen adalah usaha-usaha rasional dan berencana untuk mencapai suatu tujuan dengan bantuan atau dengan bekerja sama orang lain secara teratur, rapi, tertib, cermat, hemat dan tepat.

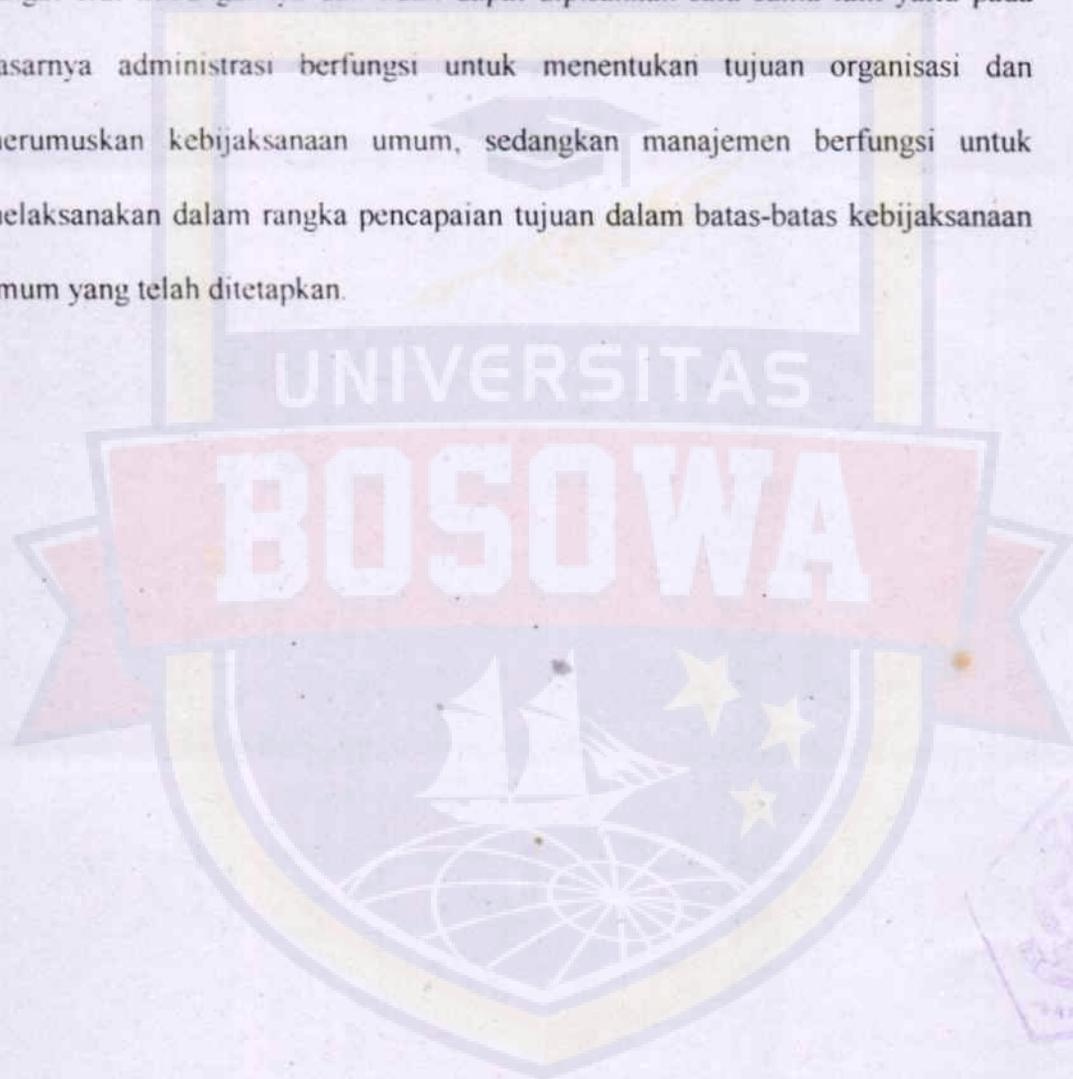
Berdasarkan beberapa pengertian manajemen merupakan suatu proses mengatur, membimbing atau menggerakkan manusia, dan manusia untuk mencapai tujuan.

Jadi seorang administrator harus mampu memanfaatkan para bawahannya dan bukan untuk memanjakan pada akhirnya melalui orang lain inilah yang disebut manajemen.

Jadi jelas bahwa antara administrator dan manajemen sesungguhnya sangat erat hubungannya dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain yaitu pada dasarnya administrasi berfungsi untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijaksanaan umum, sedangkan manajemen berfungsi untuk

melaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditetapkan.

Jadi jelas bahwa antara administrator dan manajemen sesungguhnya sangat erat hubungannya dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain yaitu pada dasarnya administrasi berfungsi untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijaksanaan umum, sedangkan manajemen berfungsi untuk melaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditetapkan.



## BAB III

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Berdirinya Kecamatan Tallo

Kecamatan Tallo menurut sejarahnya didirikan sekitar tahun 1945 yang berdiri atas tanah Kerajaan Tallo dengan bangunan permanen tetap beratap seng. Kantor Kecamatan Tallo awal mulanya diresmikan oleh Walikota Makassar. Semula ada kantor Kecamatan Tallo sebagai fungsi pemerintah di tingkat kecamatan dan sebagai ujung tombak yang langsung melaksanakan pemerintahan dalam menyukseskan dan merencanakan, merealisasikan program yang telah ditetapkan di tingkat kecamatan merupakan wujud realisasi yang nyata sebagai fungsi wewenang dan tanggung jawab pelaksanaan suatu pemerintah dan berfungsi sebagai administrator, fungsi merealisasikan di segala bidang, stabilitas dan dinamisator menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 1984 perihal tentang Struktur Pemerintahan di Tingkat Kecamatan. Kecamatan Tallo pada waktu itu hanya terdiri dari 7 kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Tallo
2. Kelurahan Lakkang
3. Kelurahan Rappokalling
4. Kelurahan Rappojawa
5. Kelurahan Kalukuang
6. Kelurahan Panampu

## 7. Kelurahan Kalukubodoa

Mengingat perkembangan yang begitu pesat dalam wilayah Kecamatan Tallo baik di tingkat penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan untuk seluruh warga negara yang ada di wilayah Kecamatan Tallo tersebut, sehingga sangat perlu untuk pengembangan dan pemekaran dari setiap kelurahan yang telah dijelaskan di atas dari 7 kelurahan menjadi 15 kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Tallo
2. Kelurahan Lakkang
3. Kelurahan Rappokalling
4. Kelurahan Rappojawa
5. Kelurahan Kalukuang
6. Kelurahan Panampu
7. Kelurahan Kalukubodoa
8. Kelurahan Suangga
9. Kelurahan Wala-Walayya
10. Kelurahan Tammua
11. Kelurahan Bunga.Eja Beru
12. Kelurahan Lembo
13. Kelurahan Ujung Pandang Baru
14. Kelurahan Buloa
15. Kelurahan La'latang.

Kecamatan Tallo Kotamadya Makassar dalam melaksanakan aktivitasnya dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## B. Struktur Organisasi

Bahwa untuk memudahkan pemahaman dan tindak lanjut penjabaran ketentuan sebagaimana yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 48 Tahun 1996 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan maka diperlukan uraian tugas dan tata kerja pemerintahan Kotamadya Makassar.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerahh di Tingkat II Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822) jo. Peraturan Pemerintah Daerah Kotamadya Makassar dan Kabupaten-kabupaten Gowa, Maros dan Pangkajene dan Kepulauan dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 64 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3135. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 280 Tahun 1986 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 280 Tahun 1997 tentang Penetapan Pola Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan Seluruh Indonesia.

Keputusan Gubernur Propinsi Sulawesi Selatan Nomor 44 Tahun 1998 tanggal 27 Pebruari di lingkungan Propinsi Sulawesi Selatan.

Adapun susunan organisasi pemerintah Kecamatan Tallo Makassar adalah sebagai berikut :

- a. Camat.
- b. Sekretaris Camat
- c. Seksi Pemerintahan.
- d. Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan.
- e. Kelompok Jabatan Fungsional.

Bagan struktur organisasi pemerintahan Kecamatan Tallo Kota Makassar sebagaimana terlampir dalam skripsi ini.

Bertitik tolak pada uraian di atas, penulis akan mengemukakan tugas dan fungsi masing-masing bagian yang ada sebagai berikut :

1. Kepala Wilayah Kecamatan (Camat)
  - a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.
  - b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum dan urusan pemerintah daerah tingkat II sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan ketentuan yang diberikan oleh Bupati/Walikota Kepala Daerah yang bersangkutan.
  - c. Memegang kebijaksanaan politik dalam rangka usaha memelihara keamanan, ketertiban umum dalam keadaan tertib/sipil sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh Bupati/Walikota Kepala Daerah.
  - d. Melaksanakan tugas-tugas di bidang pertahanan sipil.

- e. Mengadakan kerjasama yang sebaik-baiknya dengan unsur-unsur ABRI setempat untuk memperlancar penyelenggaraan pemerintahan.

## 2. Sekretaris Wilayah Kecamatan

- a. Membantu Camat dalam melaksanakan tugas, melaksanakan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat pemerintahan Wilayah Kecamatan.
- b. Mengadakan koordinasi terhadap segala kegiatan yang dilakukan oleh perangkat pemerintahan wilayah kecamatan dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang terpadu.
- c. Melakukan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan dalam arti mengumpulkan dan menganalisa data, merumuskan program, dan petunjuk serta memonitor perkembangan penyelenggaraan pemerintahan.
- d. Melakukan pembinaan terhadap kegiatan di bidang sosial politik dalam arti menyusun rencana pelaksanaan memberi dukungan dan mengadakan kerjasama aparatur pemerintahan lainnya dalam rangka memelihara stabilitas politik.
- e. Melakukan pembinaan penyelenggaraan pembangunan desa dalam arti mengumpulkan dan menganalisa data merumuskan program dan petunjuk serta memonitor perkembangan pembangunan.
- f. Melakukan pembinaan penyelenggaraan pembangunan dalam arti mengumpulkan dan menganalisa serta merumuskan program dan petunjuk serta memonitor pelaksanaan pembangunan.

g. Melakukan pembinaan penyelenggaraan pembangunan desa, dalam arti memberi bimbingan teknis penyusunan tata desa, pelaksanaan kegiatan dalam rangka Unit Daerah Kerja Pembangunan (UDKP), melakukan pembinaan Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD), meningkatkan swadaya gotong royong masyarakat, melakukan pembinaan kesejahteraan masyarakat (PKK) serta memberikan penyusunan pembangunan desa.

### 3. Kepala Urusan Pemerintahan

- a. Mengumpulkan, mensistematisasikan dan menganalisa data di bidang pemerintahan, sosial politik, ketentraman, dan ketertiban.
- b. Menyusun program penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan politik dalam negeri, pembinaan ideologi negara, pembinaan kewarganegaraan, pembinaan ketentraman dan ketertiban.
- c. Melakukan pengendalian dan mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan politik dalam negeri, pembinaan ideologi negara, pembinaan kewarganegaraan, pembinaan ketentraman dan ketertiban.
- d. Mempersiapkan pencalonan, pengangkatan, pemberhentian Desa/Lurah, pejabat-pejabat lainnya, serta memberikan bimbingan dan petunjuk mengenai pelaksanaan pemilihan kepala desa/lurah;
- e. Melakukan dan membina pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil serta melakukan pembinaan administrasi desa/lurah;

- f. Melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka pelaksanaan pemilihan umum;
- g. Melakukan kegiatan dalam rangka usaha-usaha untuk memantapkan koordinasi pelaksanaan pemerintahan dengan instansi-instansi lain;
- h. Mempersiapkan bahan-bahan pembinaan dalam rangka pembinaan ketenagakerjaan.

#### 4. Kepala Urusan Pemerintahan

- a. Mengumpulkan, mensistematiskan dan menganalisa data untuk pembinaan kesejahteraan rakyat;
- b. Mempersiapkan penyusunan program pembinaan kesejahteraan rakyat;
- c. Mempersiapkan bahan-bahan pembinaan kesejahteraan rakyat;
- d. Mempersiapkan bahan-bahan pembinaan terhadap penderita cacat; tuna karya, tuna wisma, panti asuhan, dan lain-lain;
- e. Mempersiapkan bahan-bahan kegiatan dalam rangka pencegahan, penanggulangan dan pertolongan bencana alam;
- f. Mempersiapkan bahan-bahan dan sasaran dalam rangka pemberian izin pertunjukan, pasar malam keramaian, usaha sosial dan lain-lain;
- g. Mempersiapkan pemberian bantuan dan pelayanan serta bimbingan sosial lainnya.

#### 5. Kepala Urusan Pembangunan

- a. Mengumpulkan, mensistematiskan, dan menganalisa data pembangunan desa, dan pembangunan pada umumnya.



- b. Menyusun dan memberikan petunjuk penyusunan program pembangunan desa dan pembangunan pada umumnya;
  - c. Melaksanakan penyelidikan dan latihan keterampilan dalam masyarakat desa dan melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pengembangan kependudukan;
  - d. Melakukan pembinaan Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD) dan pembinaan kesejahteraan masyarakat (PKK) serta pembinaan lomba desa;
  - e. Melakukan kegiatan dalam rangka koordinasi perencanaan pembangunan sistem unit daerah kerja pembangunan wilayah kecamatan;
  - f. Melakukan pembinaan, pembangunan prasarana desa dan pengembangan perekonomian desa;
  - g. Melakukan kegiatan dalam rangka koordinasi perencanaan pembangunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan desa dan pembangunan pada umumnya;
  - h. Merumuskan rancangan dalam rangka pemberian rekomendasi dan lain-lain;
  - i. Melakukan pembinaan terhadap lembaga-lembaga perekonomian desa.
6. Kepala Urusan Administrasi
- a. Mempersiapkan penyusunan naskah laporan pemerintah wilayah;
  - b. Melakukan urusan surat menyurat;

- c. Melakukan pengetikan dan penggandaan surat-surat dan naskah dinas lainnya yang dipergunakan;
- d. Menyimpan, memelihara dan menemukan kembali arsip;
- e. Mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka mutasi pegawai (pengangkatan, kenaikan pangkat, kenaikan gaji, pindah, pensiun, pemberhentian dan lain-lain);
- f. Mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka pemeliharaan kesejahteraan pegawai;
- g. Menerima, menyimpan, dan menyalurkan uang pemerintah wilayah Kecamatan;
- h. Mengurus dan membayar gaji pegawai;
- i. Mengurus pembukuan keuangan.
- j. Mengurus pertanggungjawaban atas penggunaan keuangan yang telah dikeluarkan;
- k. Merencanakan, mengadakan, memelihara dan mendistribusikan alat-alat perlengkapan;
- l. Mengurus pembukuan keuangan, dan melakukan urusan penerimaan tamu-tamu.

#### 7. Mantri Polisi Pamong Praja

- a. Membantu Camat di bidang tugasnya;
- b. Mewakili Camat apabila yang bersangkutan berhalangan melaksanakan tugasnya;

- c. Melaksanakan tugas-tugas di bidang keamanan dan ketertiban umum;
- d. Menyelenggarakan pengamanan fisik lingkungan, kantor pemerintah wilayah kecamatan;
- e. Memimpin satuan Polisi Pamong Praja;
- f. Mengadakan hubungan kerja sama dengan instansi-instansi lainnya yang dipandang perlu untuk memperlancar penyelenggaraan tugasnya;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat;
- h. Memberikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada Camat tentang langkah atau tindakan-tindakan yang perlu diambil di bidang tugasnya.

#### 8. Unsur Aparat Departemen Dalam Negeri

Unsur aparat Departemen Dalam Negeri adalah aparat dalam negeri yang diperbantukan kepada Camat untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu Departemen Dalam Negeri di wilayah kecamatan yang sehari-hari bertanggung jawab kepada Camat secara fungsional dibina oleh perangkat yang menyelenggarakan fungsi-fungsi tersebut di Kabupaten/Kotamadya.

Mengingat tugas dan fungsi dari Kepala Wilayah Kecamatan beserta aparat pemerintah di Wilayah Kecamatan yang semakin banyak dan kompleks, maka berdasarkan surat keputusan tersebut di atas diharapkan untuk mendapatkan atau menetapkan aparatur pemerintah yang semakin mampu dan tangguh baik dalam melayani masyarakat maupun dalam menangani tugas-tugas lainnya yang diberikan kepadanya. Fungsi Kepala Wilayah Kecamatan tidak dapat diperinci satu persatu karena sifatnya yang luas.

Berdasarkan pada uraian di atas bahwa Sekretaris Wilayah Kecamatan merupakan pendamping utama kepala wilayah dalam rangka proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Karena itu, perlu dikemukakan perincian tugas Sekretaris Wilayah Kecamatan seperti diuraikan terdahulu bahwa membantu Camat di bidang tugasnya.

### C. Keadaan Pegawai

Dalam menggambarkan keadaan pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar sebagai pelaksana operator kegiatan pemerintahan dan pembangunan di daerah Kecamatan Tallo, maka diuraikan keadaan pegawai menurut tingkat pendidikannya, keadaan pegawai menurut golongan/pangkat yang dimilikinya.

Pegawai yang ada pada Kantor Camat Tallo sekarang berjumlah 31 orang pegawai. Untuk lebih jelasnya keadaan pegawai menurut tingkat pendidikan pegawai dapat dilihat seperti digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1  
Keadaan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo  
Diperinci Menurut Tingkat Pendidikan

No	Jenis Pendidikan	Jumlah (orang)
1	S-1	10
2	SM	4
3	SMU	9
4	SMP	3
5	SD	5
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>

Sumber Data : Kantor Kecamatan Tallo, Tahun 2002

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa pegawai yang paling banyak adalah yang berpendidikan S1 yaitu 10 orang dan yang paling rendah yang berpendidikan SMP yakni sebanyak 3 orang.

Selanjutnya untuk melihat pegawai pada kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar berdasarkan golongan/kepangkatan dapat dirinci seperti pada tabel berikut :

Tabel 2  
Keadaan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo  
Diperinci Menurut Golongan/Kepangkatan

No	Jenis Pendidikan	Jumlah (orang)
1	IV	-
2	III	15
3	II	12
4	I	4
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>

Sumber Data : Kantor Kecamatan Tallo, Tahun 2002

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa pegawai yang paling banyak adalah golongan III yakni sebanyak 15 orang dan yang paling sedikit adalah pangkat/golongan I yakni 4 orang pegawai.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Masyarakat

Dalam pelayanan masyarakat saat ini, pada dasarnya merupakan tugas nasional yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah maupun swasta, baik pada tingkat pusat, daerah maupun kecamatan sampai kelurahan/desa.

Dalam rangka menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan, Kantor Kecamatan Tallo Makassar merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki lingkup tugas dan wewenang yang cukup luas dalam upaya melayani berbagai macam kepentingan masyarakat.

Aparat pada kantor Kecamatan Tallo dalam melaksanakan tugas pelayanan tersebut dituntut meningkatkan kualitas atau mutu pelayanannya, karena wawasan, daya kritis dan dinamika masyarakat semakin berkembang seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam era globalisasi dewasa ini.

Belakangan dengan itu upaya peningkatan kualitas pelayanan seperti yang disebutkan di atas maka perlu dikemukakan bahwa indikator dari suatu pelayanan aparat yang berkualitas, penekanannya pada sejauh mana masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat, efektif dan dapat menjangkau masyarakat luas khususnya pada daerah tertinggal. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan indikator yang disebut di atas, menurut pengamatan penulis setidaknya

paling sedikit dua aspek yang penting untuk mendapatkan perhatian yaitu aspek manusianya (aparatur kecamatan) dan aspek peralatan (sarana kantor). Kedua aspek tersebut itu, telah dikemukakan penulis pada bagian terdahulu. Karena itu pada uraian berikut ini lebih dititik beratkan pada efektivitas pemanfaatan sarana peralatan yang merupakan faktor penentuan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, efektif dan menjangkau masyarakat luas.

Faktor pemanfaatan peralatan dengan mempertimbangkan aspek efektivitas merupakan hal yang penting, bahkan dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang menentukan efektifnya suatu pekerjaan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sarana kantor perlu mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh karena dengan dukungan peralatan yang lengkap ditunjang dengan pengelolaan pegawai secara baik, otomatis pelayanan yang berkualitas dapat diselenggarakan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam hal pemanfaatan pelayanan pada kantor Kecamatan Tallo Makassar, pada dasarnya sulit diuraikan sebab peralatan atau sarana kantor yang dimiliki sangat minim baik kualitas maupun kuantitasnya.

Untuk itu kesimpulan yang dapat dikemukakan penulis bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparat pemerintah Kecamatan Tallo, alternatif yang perlu diupayakan yaitu keadaan sarana kantor umumnya mesin ketik dan komputer untuk mendukung pengoperasian penyelenggaraan fungsi pelayanan administrasi secara efektif dan efisien kepada masyarakat.

Kemudian setelah diuraikan pentingnya efektivitas pemanfaatan pegawai dan peralatan dalam peningkatan efektivitas dan kualitas fungsi pelayanan masyarakat, selanjutnya akan dikemukakan tanggapan atau pendapat responden masyarakat terhadap fungsi pelayanan masyarakat oleh aparat pemerintah Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Adapun tanggapan atau pendapat responden masyarakat meliputi antara lain :

- a. Pelayanan petugas/aparat kecamatan terhadap masyarakat.
- b. Sikap aparat kecamatan dalam melayani masyarakat.
- c. Penyelesaian pengurusan administrasi.
- d. Biaya pengurusan administrasi.

Pada tabel berikut akan disajikan tanggapan responden terhadap fungsi pelayanan petugas dalam hal ini aparat kantor Kecamatan Tallo Makassar terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat seperti digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 3  
Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap  
Fungsi Pelayanan Aparat Kecamatan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	7	17,5
2	Memuaskan	16	40,00
3	Cukup memuaskan	14	35,00
4	Tidak memuaskan	3	7,5
<b>Jumlah</b>		40	100

Sumber Data : Diolah dari hasil kuesioner, Tahun 2002

Pada tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa fungsi pelayanan aparat kecamatan kepada masyarakat telah mendapat tanggapan tentang baik dari responden dimana masing-masing responden memberikan pernyataannya yang mengatakan sangat memuaskan yakni 7 orang responden atau 17,5% selanjutnya yang mengatakan fungsi pelayanan masyarakat memuaskan yakni 16 orang responden atau 35% dan yang mengatakan tidak memuaskan 3 orang responden atau 7,5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi pelayanan aparat kecamatan kepada masyarakat di Kecamatan Tallo sudah mendapat responden dari masyarakat bagus dengan harapan masyarakat. Namun adanya tanggapan responden yang mengatakan tidak memuaskan 7,5% menunjukkan bahwa masyarakat masih menghendaki peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Dengan demikian kondisi demikian perlu diantisipasi sedini mungkin dengan memperhatikan aspek-aspek yang relevan dengan tuntutan peningkatan pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat baik sumber daya manusianya (SDM) dalam hal ini aparat pemerintah Kecamatan Tallo maupun sarana dan prasarananya.

Efektivitas suatu lembaga utamanya lembaga yang memberikan jasa pelayanan sangat terkait dengan sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan para konsumen. Menerima/menyambut dan melayani seorang harus sesuai dengan tata krama dan adat istiadat setempat. Oleh karena itu seorang aparat sebagai pelayan masyarakat harus senantiasa melayani seseorang dengan

sopan santun dan penuh keramahan tanpa membedakan ras, suku, agama dan status sosial ekonomi masyarakat.

Selanjutnya penulis akan menyajikan pendapat responden dan masyarakat mengenai sikap aparat pemerintah Kecamatan Tallo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4  
Tanggapan Responden Sikap Pemerintah Kecamatan  
dalam Melayani Masyarakat

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat ramah	12	30
2	Ramah	18	45
3	Cukup ramah	8	20
4	Tidak ramah	2	5
<b>Jumlah</b>		40	100

Sumber Data : Diolah dari hasil kuesioner, Tahun 2002

Pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa sikap pemerintah Kecamatan Tallo dalam melayani masyarakat adalah baik. Untuk melihat, lebih jelas masing-masing responden mengatakan sangat ramah yakni 12 orang responden atau 30% selanjutnya yang mengatakan ramah yakni 18 orang responden 45% yang menyatakan sikap cukup ramah yakni 8 orang responden atau 20% dan yang menyatakan sikap tidak ramah ada 2 orang responden atau 5%.

Berdasarkan pendapat responden di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat tentang sikap pemerintah dalam

melayani masyarakat telah memuaskan. Kondisi yang demikian itu merupakan indikator keberhasilan pelayanan pemerintah Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Selain pendapat tersebut di atas mengenai pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah Kecamatan Tallo sebagaimana diuraikan di atas, maka pada uraian berikut akan dikemukakan pula pendapat masyarakat menyangkut efektivitas pelaksanaan fungsi pelayanan di kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Efektivitas proses pelaksanaan fungsi pelayanan tersebut dilihat dari kecepatan atau kelancaran penyelesaian berbagai urusan administrasi dalam hubungannya dengan kepentingan masyarakat. Dalam hal ini pendapat atau tanggapan responden mengenai kecepatan penyelesaian berbagai administrasi tersebut dapat dilihat melalui tanggapan responden seperti digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 5  
Tanggapan Responden tentang Kecepatan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Tallo

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat cepat	7	17,5
2	Cepat	16	40
3	Kurang cepat	12	30
4	Tidak cepat	5	12,5
<b>Jumlah</b>		40	100

Sumber Data : Diolah dari hasil kuesioner, Tahun 2002

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan administrasi yang dilakukan aparat Kecamatan Tallo kepada masyarakat telah mendapat tanggapan positif yakni cepat. Hal ini masing-masing responden mengatakan

pelayanan administrasi sangat cepat. Hal ini masing-masing responden mengatakan pelayanan administrasi sangat cepat yakni 7 orang responden atau 17,5%, selanjutnya yang mengatakan cepat pelayanan administrasi yang dilakukan aparat Kecamatan Tallo yakni 16 orang responden atau 40% serta yang mengatakan kurang cepat 12 orang responden atau 30% dan yang mengatakan tidak cepat 5 orang atau 12,5%.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa hal itu memberikan indikasi bahwa tidak semua masalah atau urusan yang diurus masyarakat pelayanannya cukup efektif, namun dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa ada pula urusan masyarakat yang proses pelayanannya cukup efektif, namun dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa ada pula urusan masyarakat yang proses pelayanannya tidak cepat.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dari hasil wawancara di lokasi penelitian dengan Sekretaris Wilayah Kecamatan bahwa adanya urusan administrasi yang terlambat penyelesaiannya, karena beberapa hambatan antara lain : urusan tersebut tersangkut dengan birokrasi instansi lain yang belum diselesaikan, misalnya urusan sengketa tanah terkait dengan Badan Pertanahan, Kepala Desa, tokoh adat atau tokoh masyarakat/pemuka masyarakat.

Untuk mengantisipasi masalah tersebut diperlukan informasi dan koordinasi yang mantap, integrasi serta sinkronisasi program antara instansi lintas sektoral. Komunikasi dan informasi dimaksud dapat dikembangkan atau

dibahas pada rapat-rapat koordinasi tingkat kecamatan agar semua instansi/dinas jawatan yang ada dapat memahami dan mengerti prosedur dan ketentuan dari berbagai urusan/penyelesaian masalah yang berkait dengan pelayanan masyarakat.

Pemikiran di atas penting menurut analisis penulis, sebab salah satu faktor yang sering menghambat urusan masyarakat, karena dinas/jawatan yang terkait dalam urusan tersebut biasanya tidak memahami permasalahan/prosedur pelayanan secara utuh, akhirnya urusan masyarakat terbengkalai, seperti persoalan sengketa tanah, disitu posisi instansi terkait perlu diperjelas antara lain Kepala Desa, pihak Kecamatan, BPN, Kepolisian dan lain-lain.

Dengan demikian apabila kondisi di atas dipahami dan dilaksanakan dengan baik, tentunya semua permasalahan dapat terselesaikan dalam waktu yang singkat dan dengan demikian urusan masyarakat dapat terlayani sesuai dengan harapan masyarakat.

## **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat ditarik kesimpulan bahwa ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat yaitu personil/pegawai, peralatan/sarana, dan mekanisme kerja.

Dari faktor-faktor tersebut di atas akan diuraikan berdasarkan kondisi obyektif yang ada pada Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar, sebagai berikut :

#### 1. Personil/Aparat

Aparat/pegawai dalam hal ini sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi memiliki posisi, kedudukan dan peranan yang penting dalam menentukan pencapaian tujuan suatu organisasi.

Bagaimanapun canggihnya suatu peralatan kerja, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, serta mantapnya mekanisme kerja yang didukung oleh program kerja yang bagus, apabila sumber daya manusianya sebagai pelaksana, tidak mampu otomatis akan mempengaruhi hasil optimal yang dicapai.

Dalam melihat posisi, peranan dan kedudukan aparat dalam organisasi pemerintahan maupun swasta terutama dalam proses pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang merupakan tugas rutin, ukuran efektivitasnya dapat dilihat dalam dua aspek yaitu :

##### a. Tingkat Kedisiplinan

Kedisiplinan personil/aparat dapat diukur pada sejauh mana tingkat kepatuhan terhadap segala aturan yang ada di dalam organisasi dimana ia bekerja, baik sebagai pejabat maupun staf.

Untuk mendapatkan gambaran tingkat kedisiplinan pegawai pada kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar, dapat dikemukakan hasil penilaian responden seperti yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 6  
Tanggapan Responden tentang Kedisiplinan  
Pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat disiplin	8	20
2	Disiplin	20	50
3	Kurang disiplin	12	30
4	Tidak disiplin	-	-
<b>Jumlah</b>		40	100

Sumber Data : Diolah dari hasil kuesioner, Tahun 2002

Pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah mendapat tanggapan yang baik hal ini terlihat dengan adanya masing-masing responden mengatakan sangat disiplin yakni 8 orang responden atau 20% selanjutnya yang mengatakan disiplin 20 orang responden atau 50% yang mengatakan cukup disiplin ada 12 orang responden atau 30% dan yang mengatakan tidak disiplin tidak ada jawaban responden.

Kedisiplinan pegawai diukur pada sejauhmana tingkat kepatuhan terhadap peraturan yang dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Tallo. Dalam hal ini untuk menentukan atau ukuran yang dipergunakan penulis mengamati tingkat disiplin pegawai, yang dilihat dari berbagai faktor antara lain yaitu persentase kehadiran melalui absensi, waktu masuk dan

pulang kerja, loyalitas terhadap atasan dan penyelesaian pekerjaan yang diberikan secara efektif.

b. Tingkat Keterampilan

Keterampilan pegawai tidak kalah pentingnya dalam kedisiplinan, karena dengan keterampilan yang tinggi akan mendorong pegawai/aparat untuk disiplin. Keterampilan yang dimaksudkan penulis di sini adalah kemampuan pegawai menyelesaikan tugas-tugasnya secara baik dengan memanfaatkan waktu yang ada secara efektif.

Untuk mengetahui tingkat keterampilan atau kecakapan personil pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7  
Tanggapan Responden tentang Tingkat Keterampilan  
Pegawai pada Kantor Kecamatan Tallo

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat terampil	5	12,5
2	Terampil	17	42,5
3	Kurang terampil	15	37,5
4	Tidak terampil	3	7,5
<b>Jumlah</b>		40	100

Sumber Data : Diolah dari hasil kuesioner, Tahun 2002

Pada tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa keterampilan yang dimiliki pegawai pada kantor Kecamatan Tallo dalam melayani masyarakat adalah terampil. Hal ini telah mendapat tanggapan yang serius dari masing-masing responden mengatakan sangat terampil yakni 5 orang

responden atau 12,5% selanjutnya yang mengatakan terampil yakni 17 orang responden atau 42,5% serta yang mengatakan cukup terampil ada 15 orang responden atau 37,5% dan yang mengatakan tidak terampil 3 orang responden atau 7,5%.

Ukuran tingkat keterampilan yang digambarkan di atas, meliputi :

- Waktu yang digunakan dalam menyelesaikan masalah.
- Kemampuan memberikan tindak lanjut terhadap tugas-tugas, yang dibebankan kepadanya.
- Kemampuan menterjemahkan atau menjabarkan perintah atasan.

Dari ketiga standar penilaian tingkat keterampilan di atas dapat dikemukakan bahwa berdasarkan data tahun 1999 pada kantor Kecamatan Tallo telah menunjukkan bahwa masalah yang terkait dengan proses pelayanan masyarakat mampu diselesaikan oleh aparat/pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Tallo.

Adanya pegawai yang kurang terampil dan tidak terampil pada dasarnya menurut hemat penulis disebabkan karena faktor dukungan pendidikan yang kurang memadai, dimana sebahagian besar pegawai berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas dan juga masih ada yang berpendidikan di bawahnya tersebut.

Selain itu, banyaknya tugas tambahan di lapangan seperti tugas pos ekonomi, penagihan retribusi di pasar, penagihan Pajak Bumi dan Bangunan dan lain-lainnya merupakan pula salah satu faktor penyebab

pegawai tidak atau kurang terampil melaksanakan tugas administrasi di kantor, kondisi tersebut pada salah satu sisi dapat dimaklumi karena tugas tambahan itu aparat/pegawai yang bersangkutan dapat memperoleh pendapatan tambahan.

## 2. Peralatan

Pada uraian terdahulu dikemukakan bahwa bagaimanapun canggihnya suatu peralatan sebagai sarana kantor tanpa didukung oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana otomatis hasil yang dicapai optimal tidak dapat dicapai dengan sebaik mungkin. Hal ini tidak berarti bahwa peralatan tidak penting dalam proses pencapaian sasaran dan tujuan organisasi. Karena manusialah yang handal bukan profesional dalam tugasnya apabila tidak didukung oleh peralatan atau sarana yang memadai sudah barang tentu tidak dapat bekerja dengan baik. Begitu pula sebaliknya sarana yang memadai apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang terampil dan profesional dalam tugasnya tidak mungkin dapat dimanfaatkan secara optimal.

Melihat pentingnya fungsi dan peranan dalam proses pencapaian tujuan seperti diuraikan di atas dapat dikemukakan bahwa sekalipun kondisi pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Tallo memiliki kecakapan/keterampilan yang cukup memadai, namun peralatan dalam hal ini sarana kerja yang ada kurang mendukung baik kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan pengamatan penulis mesin ketik dan komputer yang merupakan saran vital dalam rangka penyelenggaraan pelayanan administrasi hanya ada satu buah dan itupun kondisinya kurang bagus bahkan terkadang tidak dapat difungsikan. Dari uraian di atas, dapat dipastikan bahwa pelaksanaan administrasi dalam rangka pelayanan kepada masyarakat sering mengalami hambatan. Hal itu diakui oleh beberapa responden yang menjelaskan bahwa pekerjaan tertunda karena faktor mesin ketik dan komputer, belum lagi termasuk peralatan lainnya seperti stensil yang selalu mengalami kerusakan, sehingga menghambat jalannya pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat.

### 3. Mekanisme Kerja

Betapa banyak dan kompleksnya pekerjaan yang harus dikerjakan atau diselenggarakan dalam rangka pelaksanaan kepada masyarakat. Karena banyak dan kompleksnya pekerjaan maka dalam pelaksanaannya diperlukan mekanisme kerja, dimaksudkan agar proses pekerjaan yang dilaksanakan dapat terarah berdasarkan prosedur dan metode kerja yang ada. Prosedur merupakan langkah-langkah atau tahapan pekerjaan, sedangkan metode berorientasi pada strategi atau cara penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan aparatur Kecamatan Tallo Kota Makassar dalam kaitannya dengan prosedur dan metode kerja yang dilaksanakan dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### a. Prosedur Kerja

Dalam rangka menyelesaikan tugas administrasi yang merupakan pekerjaan rutin di kantor, diakui bahwa unsur pimpinan maupun staf sebagai pelaksana teknis, bahwa pelaksanaannya tidak berdasarkan prosedur kerja yang tetap.

Sebagai dampak dari tidak dilaksanakannya prosedur kerja yang tetap, kenyataannya yang diamati penulis sering terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Sebagai contoh dalam pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menurut prosedur kerja yang ada pekerjaan tersebut seharusnya ditangani atau diselesaikan oleh urusan pemerintahan tetapi kenyataannya diselesaikan oleh urusan administrasi. Kondisi yang demikian itu, dilihat dari aspek proses percepatan pelayanan sangat efektif karena masyarakat dapat dilayani dan tidak perlu menunggu pegawai/petugas yang menangani urusan tersebut.

Namun demikian dilihat dari sisi pandang administrasi jelas tidak efektif karena penanganannya tidak melalui prosedur kerja yang sudah ditetapkan pada semua kegiatan administrasi maka nantinya di kantor Kecamatan Tallo akan terjadi dimana pekerjaan dilaksanakan tidak sesuai dengan tugas masing-masing bagian atau uraian yang ada.

Untuk mendapatkan kondisi yang lebih kongkrit pada tabel di bawah ini disajikan tanggapan responden terhadap prosedur kerja yang diterapkan pada kantor Kecamatan Tallo sebagai berikut :

Tabel 8  
Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap  
Fungsi Pelayanan Aparat Kecamatan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tepat	8	20
2	Tepat	14	35
3	Kurang cepat	16	40
4	Tidak tepat	2	5
<b>Jumlah</b>		40	100

Sumber Data : Diolah dari hasil kuesioner, Tahun 2002

Pada tabel tersebut di atas dapat memperhatikan bahwa prosedur kerja yang dilaksanakan pada kantor Kecamatan Tallo kurang tepat. Hal ini masing-masing responden mengatakan sangat tepat yakni 8 orang responden atau 20% selanjutnya yang mengatakan tepat yakni 14 orang responden atau 35% serta yang mengatakan kurang tepat yakni 16 orang responden atau 40% dan yang mengatakan tidak tepat ada 2 orang responden atau 5%.

Berdasarkan tanggapan responden di atas dan kenyataan yang langsung diamati penulis dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur kerja yang diterapkan selama ini belum dapat memberikan dukungan yang positif terhadap efektivitas kerja pegawai secara keseluruhan dan hal ini perlu diatasi dan ditata ulang atau diperbaiki dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan tugas pegawai yang ada pada

masing-masing bagian, sekaligus merapikan pekerjaan yang pelaksanaan administrasi secara keseluruhan sesuai dengan keinginan reformasi.

b. Metode Kerja

Metode kerja merupakan strategi atau cara menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Dengan demikian terkait dengan tingkat kecakapan seseorang pegawai di dalam menangani atau menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dalam penelitian penulis baik melalui pengamatan langsung, wawancara kuesioner, ditarik suatu kesimpulan bahwa semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Kesimpulan tersebut memberikan bukti bahwa metode kerja yang diterapkan masing-masing pegawai cukup bagus dan cocok, bahkan relevan dengan tugas-tugas yang ada dan secara individu dapat dilaksanakan.

Untuk mendapatkan gambaran tentang metode kerja berdasarkan tanggapan responden masing-masing dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 9  
Tanggapan Responden terhadap Metode Kerja  
Yang Diterapkan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tepat	16	40
2	Tepat	19	47,5
3	Kurang tepat	5	12,5
4	Tidak tepat	-	-
<b>Jumlah</b>		40	100

Sumber Data : Diolah dari hasil kuesioner, Tahun 2002

Dari tabel tersebut memperlihatkan bahwa metode kerja yang diterapkan adalah tepat sesuai dengan tanggapan responden masing-masing mengatakan sangat tepat yakni 16 orang responden atau 40% selanjutnya yang mengatakan tepat 19 orang responden atau 47,5% serta yang mengatakan kurang tepat ada 5 orang responden atau 12,5% dan tidak ada responden yang mengatakan tidak tepat metode kerja yang diterapkan pada kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sekalipun metode kerja yang digunakan sangat efektif dan dibuktikan dengan selesainya pekerjaan yang ditangani oleh pegawai dengan baik. Namun tidak berarti bahwa dalam pelaksanaannya tidak ditemui masalah atau kelemahan-kelemahan. Untuk itu sebagai upaya antisipasi dalam rangka upaya perbaikan mesin perlu para aparat pegawai diberikan pendidikan atau perhatian khususnya para staf yang mengelola secara teknis pelaksanaan administrasi perkantoran.

Selain itu, yang paling mendasar bahwa pegawai/personil harus ditempatkan berdasarkan keahlian atau keterampilan yang dimiliki sehingga pegawai yang bersangkutan dapat bekerja secara optimal.

Dalam hal penempatan pegawai yang banyak berperan untuk menentukan adalah pihak pimpinan. Karena itu pimpinan instansi perlu memiliki data akurat yang memuat latar belakang peta kemampuan pegawai yang dipimpinya. Hal itu sangat penting guna dijadikan sebagai bahan

analisa serta pertimbangan untuk menempatkan atau memberikan tugas sesuai dengan pekerjaan yang relevan dengan keterampilan yang dimiliki, sehingga diharapkan pegawai yang bersangkutan dapat bekerja secara optimal, dan tentunya efektivitas pekerjaan tercapai.

Sehubungan dengan uraian di atas, pada tabel berikut dapat dilihat tanggapan responden terhadap penempatan pegawai berdasarkan keahliannya.

Tabel 10  
Tanggapan Responden Terhadap Penempatan Pegawai  
Berdasarkan Keahliannya

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	6	15
2	Sesuai	10	25
3	Kurang sesuai	15	37,5
4	Tidak sesuai	9	22,5
<b>Jumlah</b>		40	100

Sumber Data : Diolah dari hasil kuesioner, Tahun 2002

Berdasarkan tabel di atas tergambar bahwa banyak pegawai pada kantor Kecamatan Tallo yang ditempatkan tidak sesuai dengan keahliannya. Hal itu dapat dilihat pada tanggapan responden masing-masing mengatakan penempatan pegawai sangat sesuai 6 orang responden atau 15% selanjutnya sesuai 10 orang responden atau 25% yang mengatakan kurang sesuai yakni 15 orang responden atau 37,5% dan yang mengatakan tidak sesuai yakni 9 orang responden atau 22,5%. Dengan demikian untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada kantor Kecamatan Tallo, maka persoalan

penempatan pegawai berdasarkan bidang keahliannya perlu mendapat perhatian.

Penempatan pegawai yang digambarkan di atas dimana keterampilannya tidak sesuai dengan tugas yang dilaksanakan jelas akan mempengaruhi pegawai yang bersangkutan dalam bekerja, bahkan dapat mengakibatkan kualitas atau mutu pekerjaannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pimpinan atau atasannya.

Bertitik tolak pada berbagai uraian di atas terdapat dua faktor atau masalah yang perlu dikaji lebih lanjut yaitu prosedur kerja dan penempatan pegawai dimana dua faktor ini dalam aplikasinya belum berjalan dengan lancar, dan sangat mempengaruhi pelaksanaan dan efektivitas pelayanan masyarakat pada kantor Kecamatan Tallo.

Apabila dicermati dan diidentifikasi berdasarkan hasil temuan dan pengamatan penulis selama penelitian terdapat beberapa masalah yang terkait dengan kedua faktor tersebut, sekaligus masalah tersebut merupakan penyebab yang perlu ditelaah dan dianalisa dengan baik antara lain :

- a. Prosedur kerja.
- b. Koordinasi antara bagian/urusan.
- c. Terbatasnya personil yang relevan dengan job kerja.
- d. Lemahnya kemauan pimpinan kecamatan untuk melaksanakan penempatan pegawai yang sesuai dengan analisa jabatan yang ada.
- e. Belum tertibnya administrasi kepegawaian.

Dengan memperhatikan keenam faktor di atas, nampak bahwa persoalan prosedur kerja dan penempatan personil secara tepat merupakan tantangan yang dapat berpengaruh negatif terhadap pelayanan masyarakat, dan untuk menjawab perlu dukungan Pemerintah Kota Makassar dalam hal penataan prosedur kerja secara menyeluruh, di sini diperlukan kebijaksanaan sebab ada kecenderungan bahwa prosedur kerja terkait secara struktural dengan penempatan pegawai/aparat.

Kebijaksanaan yang dimaksudkan di atas adalah penegasan untuk melakukan ketentuan prosedur kerja berdasarkan SK. Mendagri Nomor 82 Tahun 1984 tentang Pola Organisasi Tata Kerja Wilayah Kecamatan, penegasan tersebut agar dapat diimplementasikan perlu didukung pengawasan dan tindak lanjut dari Pemerintah Kota Makassar, sebab apabila tidak diikuti dengan pengawasan dan tindak lanjut maka tidak ada motivasi dan acuan untuk melaksanakan prosedur kerja tersebut dengan baik. Dan hal itu dapat berkembang menjadi perilaku, pola kerja dan kreativitas pegawai pada tingkat kecamatan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari keseluruhan uraian di atas pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelaksanaan fungsi pelayanan administrasi pada kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar dilaksanakan berdasarkan metode sentralisasi dan desentralisasi. Sentralisasi dimaksudkan bahwa Sekretaris Wilayah Kecamatan bertanggung jawab terhadap seluruh penyelenggaraan administrasi, termasuk memberikan pembinaan kepada unit/bagian yang ada di bawahnya.

Sedangkan dekonsentrasi dimaksudkan bahwa pekerjaan didistribusikan kepada masing-masing bagian sesuai dengan lingkup tugasnya untuk dilaksanakan.

2. Pelaksanaan fungsi pelayanan pegawai terhadap masyarakat cenderung dipengaruhi beberapa faktor antara lain tingkat kemampuan atau keterampilan aparat yang belum merata, dukungan sarana relatif kurang, baik kualitas maupun kuantitas, dimana sarana yang ada tidak seimbang dengan pekerjaan yang ada.
3. Pelayanan aparat kecamatan terhadap masyarakat sudah cukup memuaskan sekalipun masih ada urusan masyarakat belum diselesaikan dengan cepat dan

tepat karena faktor sarana yang ada tidak lengkap, faktor mekanisme kerja yang ada belum rapi dan hambatan birokrasi dimana biasanya urusan masyarakat terkait dengan instansi lain sehingga memerlukan waktu koordinasi penyelesaiannya.

## B. Saran-saran

Bertolak pada kesimpulan di atas, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu peralatan atau sarana kerja mendapatkan perhatian khusus mesin ketik dan komputer sebagai sarana vital bagi proses penyelenggaraan administrasi.
2. Pegawai yang berpendidikan rendah khususnya yang memiliki ijazah SLTP dan SD memiliki tingkat keterampilan yang cukup kiranya diberikan kesempatan untuk pembinaan/orientasi teknis dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Koordinasi antara instansi terkait perlu ditingkatkan agar tidak menghambat pelayanan masyarakat, utamanya urusan yang terkait dengan beberapa instansi terkait.
4. Mekanisme kerja yang ada perlu dilaksanakan secara konsekuen berdasarkan tugas masing-masing bagian/urusan yang terdapat dalam struktur organisasi pemerintahan Kecamatan Tallo.
5. Dihimbau kepada pimpinan untuk mendapatkan sesuai keahlian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admosudirdjo, Prajudi, 1980 *Ilmu Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta, Gunung Agung.
- Anwar Arifin, 1980. *Komunikasi dan Politik*, Ujung Pandang, Lepas.
- Bahri Zainum, 1989. *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta, Gunung Agung.
- Emerson H, 1986. *Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Handyaningrat Soewarno, 1982. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta, Gunung Agung.
- Manullang, M, 1986. *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- \_\_\_\_\_, 1989. *Manajemen Personalia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Moenir, H. A. S. 1989. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, 1986. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Siagian, S.P. 1982. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta, Gunung Agung.
- \_\_\_\_\_, 1984. *Filsafat Administrasi*, Jakarta, Gunung Agung.
- Suryaningrat, Bayu, 1981. *Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Camat*, Jakarta, Aksara Baru
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 1986. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta, LP3ES.
- The Liang Gie, 1988. *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta, Nurcahaya.
- Garis-garis Besar Haluan Negara
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Pokok Kepegawaian Nomor 8 Tahun 1984
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tahun Pemerintahan Daerah