

**PERANAN PROGRAM SIPAMANDAQ PADA PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2016-2018**

TESIS

ACO MUSADDAD.HM

NIM : 4618 103010



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR

JULI 2021

HALAMAN PENGESAHAN

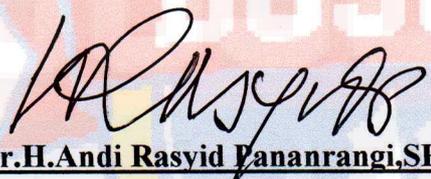
Judul : Peranan Program *Sipamandaq* Pada Pelayanan Publik
Di Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016-2018

Nama Mahasiswa : Aco Musaddad H. M.

NIM : 4618103010

Program Studi : Administrasi Negara

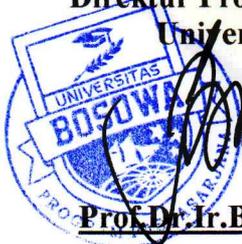
Menyetujui,
Komisi Pembimbing:


Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH., M.Pd.
Ketua


Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.
Anggota

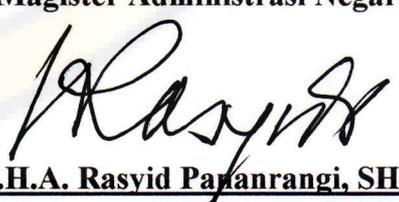
Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa



Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si.

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Negara


Prof. Dr. H. A. Rasyid Pananrangi, SH., M.Pd.

HALAMAN PENERIMAAN

PERANAN PROGRAM *SIPAMANDAQ* PADA PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2016-2018

Pada Hari/Tanggal :
Tesis atas nama : **Aco Musaddad H. M.**
NIM : **4618103010**

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Negara.

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Prof.Dr.H.Andi Rasyid Pananrangi,SH.,M.Pd (.....
Sekertaris : Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si. (.....
Anggota Penguji : 1. Dr. Drs. H.Zainuddin Mustapa, S.Psi.,M.Si. (.....
2. Dr. Uddin B. Sore, S.IP., S.H., M.Si. (.....

Makassar, Juli 2021

Direktur

Prof.Dr.Ir.Batara Surya,M.Si.
NIDN 0913017402

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah :

Nama : Aco Musaddad.H.M.
NIM : 4618103010
Program Studi : Magister Administrasi Negara

Menyatakan, bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Polewali, 13 Juli 2021

Saya yang menyatakan,



Aco Musaddad. HM

PRAKATA PENULIS

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan limpahan karunia-Nya sehingga hasil penelitian yang berjudul “ Peranan Program *Sipamandaq* Pada Pelayanan Publik Di Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016-2018” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari tanpa kesungguhan, kerja keras dan bantuan dari berbagai pihak dan pertolongan Allah SWT, maka tesis ini tidak akan terselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Pada kesempatan ini, ijikanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berperan dalam membantu penyelesaian tesis ini. Ucapan terima kasih, *jazakumullohu khairon katsiraon* kami ucapkan kepada:

1. Prof. DR. Ir. H. Muhammad Saleh Pallu, M.Eng, Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Prof. DR. Batara Jaya, M.T, Direktur Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar.
3. Prof. DR. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH.,M.Pd, Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara, Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar. Sekaligus sebagai pembimbing I tesis atas saran, dan masukan serta perhatian yang luar biasa yang diberikan kepada penulis, supaya penelitian ini cepat diselesaikan dengan baik.
4. DR. Syamsul Bahri, S.Sos.,M.Si selaku Asisten Direktur dan pembimbing II tesis atas bimbingan dan arahan serta perhatian yang luar biasa kepada penulis selama melakukan penelitian.
5. DR. H. ZainuddinMustapa, Drs., S.Psi., M.Si selaku penguji atas masukan dan sarannya di saat ujian hasil.
6. DR. Uddin B.Sore, S.IP., S.H, M.Si. selaku penguji atas masukan dan sarannya di saat ujian hasil.

7. Seluruh dosen yang mengajar selama penulis menempuh kuliah di Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
8. H. Andi Ibrahim Masdar, Bupati Polewali Mandar atas ijin yang diberikan kepada penulis untuk melanjutkan kuliah di Universitas Bosowa.
9. Istriku Dr. Hj. Andi Emy Purnama atas motivasi, do'a dan dukungannya serta kasih sayangnya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Kedua anakku Andi Kynthiaphalosa dan Muhammad Avicenna atas do'anya dan dukungannya.
11. Kedua mertuaku, Drs. H.M.Natsir Rahmat, MM dan Hj. Haribulan, S.Pd yang senantiasa mengalirkan do'anya.
12. Seluruh saudaraku, kakak, adik dan ponakan yang senantiasa mendo'akan.
13. Teman Prokopi khususnya Andi Saladin dan Arman terima kasih atas bantuannya.
14. Seluruh teman-teman kelas di Unibos atas dukungan dan kerjasamanya selama ini.

Polewali, 27 Juli 2021

Aco Musaddad. HM

ABSTRAK**PERANAN PROGRAM *SIPAMANDAQ* PADA PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2016-2018****Aco Musaddad. H M**

Program Pascasarjana

Jurusan Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar

Aco Musaddad. H M. Peranan Program *Sipamandaq* Pada Pelayanan Publik Di Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016-2018 (dibimbing oleh Andi Rasyid Pananrangi dan Syamsul Bahri).

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kebijakan pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui Program *Sipamandaq*. (2). Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam penerapan Program *Sipamandaq* pada pelayanan publik secara profesional. (3). Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi yang akan dilakukan dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dalam Program *Sipamandaq*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan studi kasus menggali lebih dalam tentang Program *Sipamandaq* Pada Pelayanan Publik dengan merujuk kepada pelayanan publik profesional yang bercirikan akuntabilitas dan responsibilitas dengan ciri, efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, ketepatan waktu, responsif, dan adaptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar melalui Program *Sipamandaq* pada Pelayanan Publik belum sepenuhnya menerapkan pelayanan publik yang profesional yang bercirikan akuntabilitas dan responsibilitas dengan ciri, efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, ketepatan waktu, responsif, dan adaptif dengan baik. Disebabkan dari aspek regulasi belum adanya Peraturan Bupati atau Peraturan Daerah sebagai pedoman dari Program *Sipamandaq*. Kemudian dari aspek teknis, kurangnya sosialisasi, fasilitas pendukung terbatas, durasi waktu yang terbatas, SDM petugas masih terbatas serta dukungan dari pemangku kebijakan di level desa masih kurang maksimal. Kendala yang ditemukan dalam pelayanan dibutuhkan strategi untuk memperbaiki program ini supaya dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, misalnya pelibatan secara aktif seluruh sumber daya yang tersedia mulai dari kabupaten hingga desa, penguatan SDM pelayan dan melengkapi fasilitas pelayanan.

Kata Kunci : Program *Sipamandaq* dan Pelayanan Publik Profesional

ABSTRACT
THE ROLE OF THE SIPAMANDAQ PROGRAM IN PUBLIC SERVICES IN
POLEWALI MANDAR REGENCY 2016-2018

ABSTRACT

Aco Musaddad. H M. The Role of the Sipamandaq Program in Public Services in Polewali Mandar Regency 2016-2018 (supervised by Andi Rasyid Pananrangi and Syamsul Bahri).

The objectives of this study are (1) to determine the policy of the Polewali Mandar Regency government in providing public services to the community through the Sipamandaq Program. (2). To find out and describe the obstacles faced by the government of Polewali Mandar Regency in implementing the Sipamandaq Program in professional public services. (3). To find out and describe the strategies that will be carried out in providing professional public services in the Sipamandaq Program.

The method used in this study is a qualitative method with a case study to dig deeper into the Sipamandaq Program on Public Services by referring to professional public services characterized by accountability and responsibility with characteristics, effectiveness, simplicity, clarity and certainty, openness, efficiency, timeliness, responsive and adaptive.

The results show that the Polewali Mandar Regency Government through the Sipamandaq Program on Public Services has not fully implemented professional public services characterized by accountability and responsibility with characteristics, effectiveness, simplicity, clarity and certainty, openness, efficiency, timeliness, responsiveness, and adaptability well. . This is because from the regulatory aspect there is no Regent Regulation or Regional Regulation as a guide for the Sipamandaq Program. Then from the technical aspect, the lack of socialization, limited support facilities, limited time duration, limited human resources and support from policy makers at the village level is still not optimal. Constraints found in the service require a strategy to improve this program so that it can be well received by the community, for example the active involvement of all available resources from the district to the village, strengthening of human resources for service providers and completing service facilities.

Keyword : *The Sipamandaq Program and Professional public services*

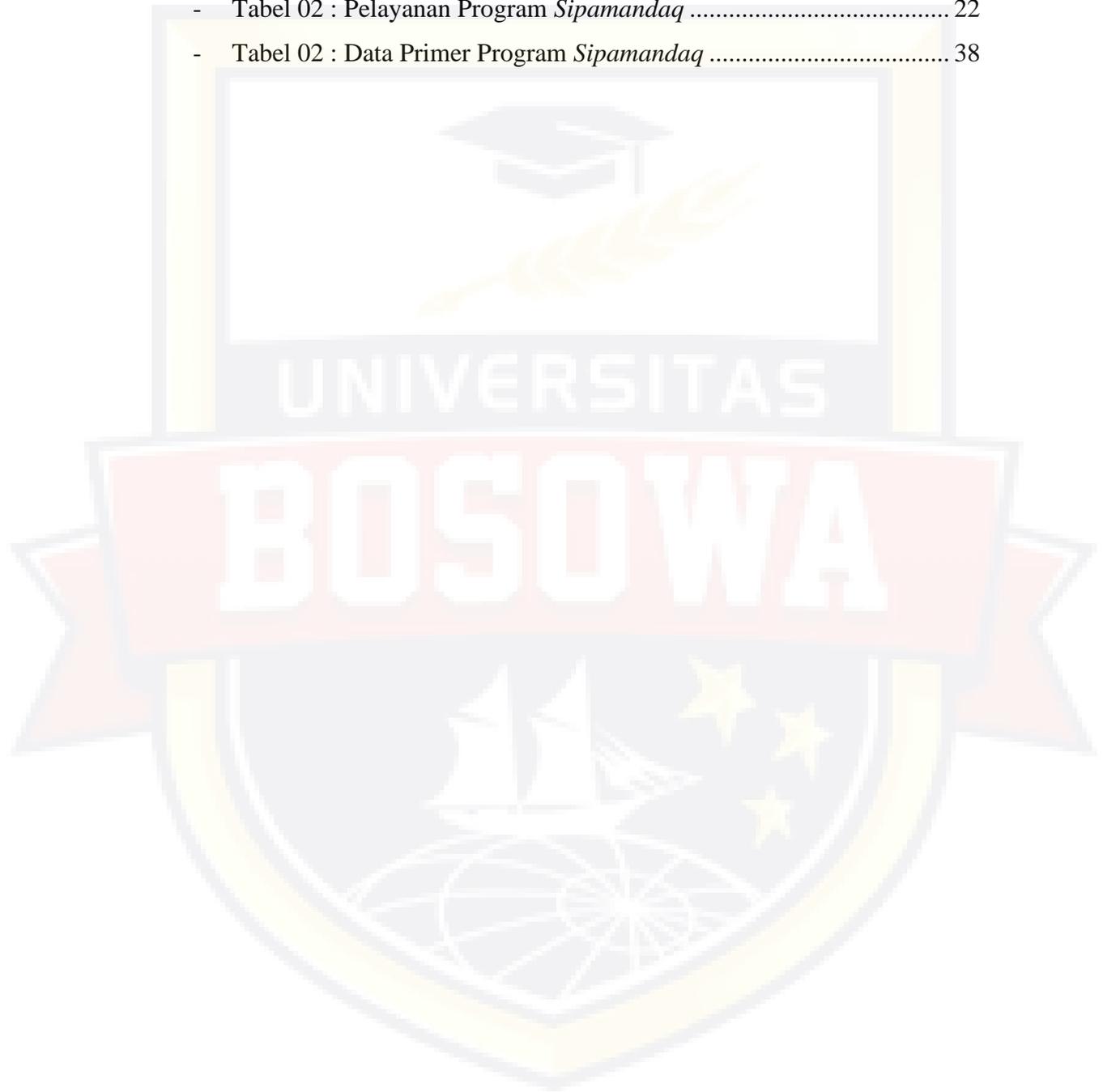
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
PRAKATA	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Rumusan Masalah	3
C Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
BAB II : KAJIAN TEORI	5
A Konsep Pelayanan Publik	5
B. Pelayanan Publik Dalam Regulasi	8
C. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik	11
D. Program <i>Sipamandaq</i> Model Pelayanan Publik Integratif	15
E. Memahami Konsep Kultural <i>Sipamandaq</i>	16
F. Konsep Program <i>Sipamandaq</i> Sebagai Layanan Publik	17
G. Indikator Program <i>Sipamandaq</i>	19
H. Mekanisme Pelayanan Publik <i>Sipamandaq</i>	25
I. Penelitian Terdahulu.....	26

J. Kerangka Konseptual	27
BAB III : METODE PENELITIAN.....	34
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	34
B. Jenis dan Tipe Penelitian	34
C. Informan Penelitian	36
D. Fokus dan Deskripsi Fokus	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	42
G. Kredibilitas Penelitian	44
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Lokasi Penelitian	46
B. Pembahasan	69
BAB V : PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

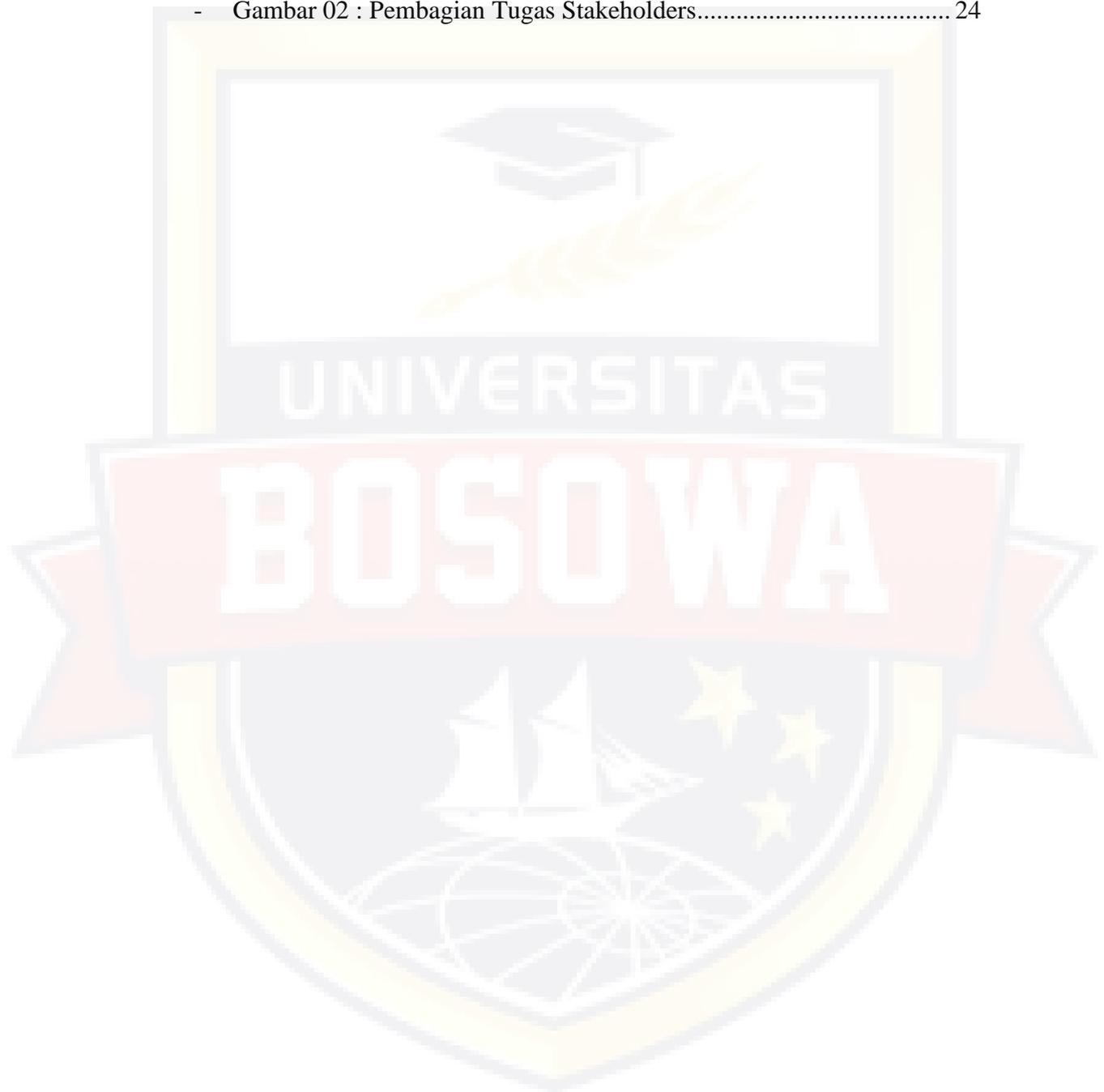
DAFTAR TABEL

- Tabel 01 : *Program Sipamandaq* 19
- Tabel 02 : *Pelayanan Program Sipamandaq* 22
- Tabel 02 : *Data Primer Program Sipamandaq* 38



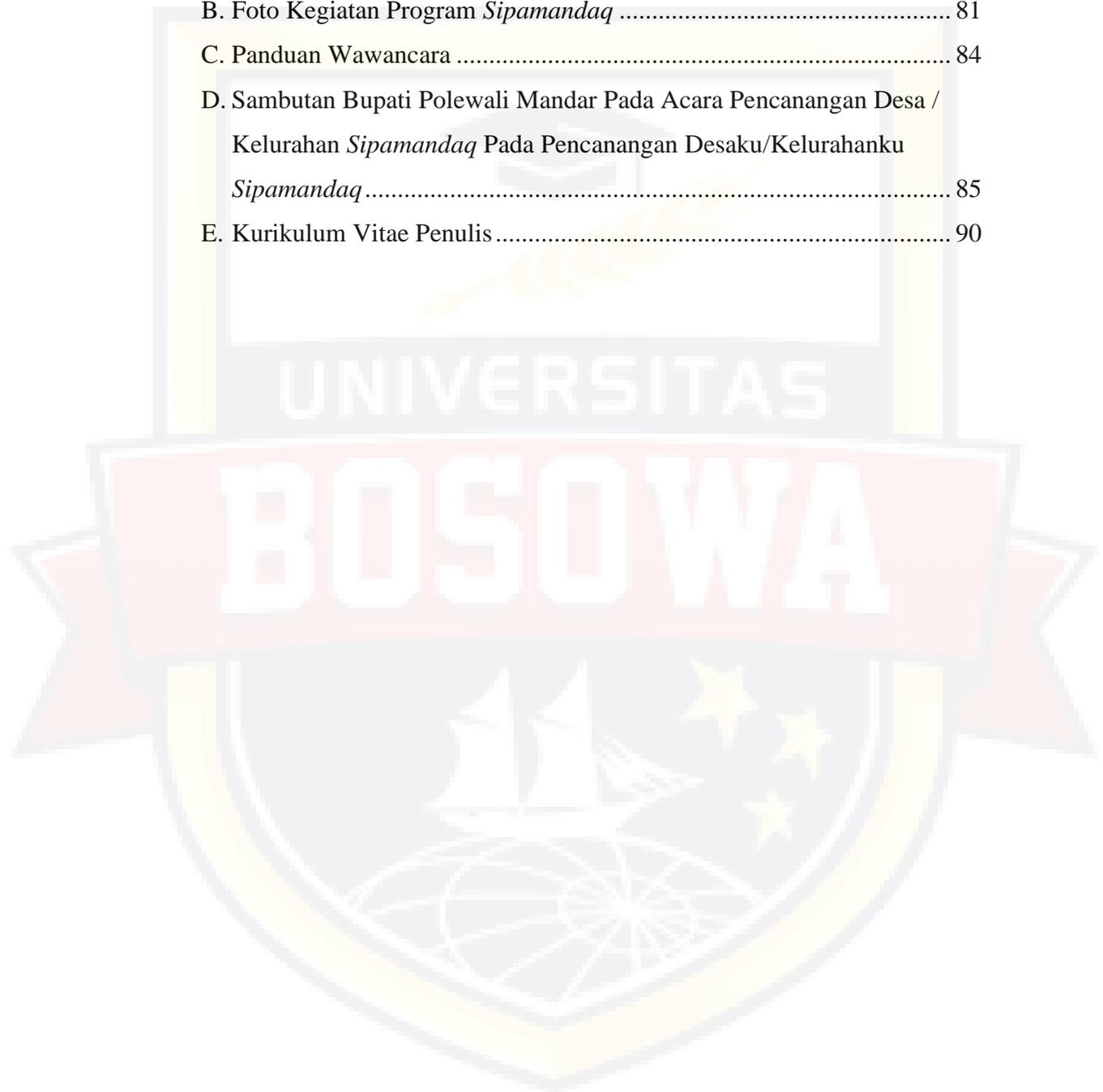
DAFTAR GAMBAR

- Gambar 01 : 3 Pilar Indeks Pembangunan Manusia (IPM) 16
- Gambar 02 : Pembagian Tugas Stakeholders..... 24



DAFTAR LAMPIRAN

A. Peta Kabupaten Polewali Mandar	81
B. Foto Kegiatan Program <i>Sipamandaq</i>	81
C. Panduan Wawancara	84
D. Sambutan Bupati Polewali Mandar Pada Acara Pencanaan Desa / Kelurahan <i>Sipamandaq</i> Pada Pencanaan Desaku/Kelurahanku <i>Sipamandaq</i>	85
E. Kurikulum Vitae Penulis	90



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid 1997:11) mengemukakan bahwa : Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk

melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *publik service* (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar merupakan salah satu daerah di Indonesia yang mencoba membuat inovasi pelayanan publik melalui Program *Sipamandaq*. Program ini memberikan pelayanan publik melalui pelayanan terpadu, yang didesain dalam bentuk gerakan pembangunan. Program *Sipamandaq* ini dilakukan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Kabupaten Polewali Mandar merupakan kabupaten yang berpenduduk sekitar 432, 66 ribu jiwa dengan luas wilayah sebesar 2.022,30 km². Kabupaten ini memiliki 16 kecamatan dengan jumlah desa 144 dan 23 kelurahan (BPS, 2019: 4 dan 70). Luas wilayah yang cukup luas, dengan populasi penduduk terpadat di Sulawesi Barat membutuhkan inovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat melalui Program *Sipamandaq*.

Dari latar belakang masalah tersebut di atas maka peneliti menganggap penting untuk melakukan penelitian terhadap masalah tersebut sehingga dapat menjadi sebuah rujukan akademik untuk menjadi sebuah kebijakan bagi pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Olehnya itu peneliti mengusung judul PERANAN PROGRAM *SIPAMANDAQ* PADA PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2016-2018.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan Program *Sipamandaq* pada pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh pemerintah dalam menjalankan Program *Sipamandaq* pada pelayanan publik yang profesional di Kabupaten Polewali Mandar?
3. Strategi apa yang harus dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam menjalankan Program *Sipamandaq* pada pelayanan publik yang profesional?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu proses dengan metode ilmiah untuk dapat menemukan, mengembangkan serta menguji kebenaran ilmu pengetahuan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kebijakan pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui Program *Sipamandaq*.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam penerapan Program *Sipamandaq* pada pelayanan publik secara profesional.
- b. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi yang akan dilakukan dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dalam Program *Sipamandaq*.

3. Manfaat Penelitian

a. Aspek teoritis

Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan program pascasarjana jurusan administrasi negara di Universitas Bosowa Makassar.

b. Manfaat Praktis

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar, melalui pelayanan publik yang profesional dan responsibilitas melalui program *sipamandaq* dalam pelayanan publik.
- 2) Memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, agar supaya Program *Sipamandaq* dalam memberikan pelayanan publik dapat dilanjutkan dengan mengembangkan inovasi-inovasi yang baru dalam memberikan layanan.
- 3) Membuat Peraturan Bupati (Perbup) tentang program *sipamandaq* dapat dipedomani.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Pelayanan Publik

Dalam Kamus Bahasa Indonesia (1995:571), Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Terdapat korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2019:1).

Secara *etimologis*, pelayanan ialah ”usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Kemudian menurut Suparlan (2000:35) Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Kemudian Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Nampaknya kata “publik” diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagaimana kepentingan mereka. Berikut beberapa definisi menurut para ahli Syafie dkk, mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

H. George Fredrickson, menjelaskan konsep “public” dalam lima perspektif, yaitu (1) *public* sebagai kelompok kepentingan, yaitu *public* dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, (3) *public* sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan *public* diwakili melalui suara (4) *public* sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya dianggap juga dianggap sebagai *public*, dan (5) *public* sebagai warga Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Lalu apa yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Sinambela adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah

manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan mengatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jadi, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyaikepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dantata cara yang telah ditetapkan.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat dan memiliki tugas untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. pelayanan publik di dalam ilmu pemerintahan, Ndraha (2000:7) mengemukakan bahwa: sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen dan sovereign, akan jasa-publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Undang-Undang Pelayanan Publik atau Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

B. Pelayanan Publik Dalam Regulasi

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerimaan layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian layanan publik yang prima, sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. (Hayat, 2019:26).

Secara jelas diuraikan pada pasal 5 UU No.25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang

publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal. Sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya.

Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepadamasyarakat dalam pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau dan terukur.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam ayat (2) pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (UUD No. 25/2009). Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Keduanya saling berintegrasi dalam menjalankan aturan dan ketentuan perundang-undangan dalam berbangsa dan bernegara, sehingga kolaborasi tersebut menghasilkan kemajuan dan kesejahteraan bangsa untuk masyarakat.

Sementara pelayanan barang publik seperti yang tercantum dalam pasal 5 Ayat (3), yaitu meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- b. Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha dan modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Sementara itu, dalam aspek pelayanan jasa publik, diatur dalam ayat (4), yaitu:
 - 1). Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran daerah.
 - 2). Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - 3). Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu pelayanan publik dalam aspek administratifnya, diatur dalam ayat (7), yaitu:

- 1). Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan martabat, dan harta benda warga negara.
- 2) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut di atas harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik dan untuk pemenuhan terhadap kepentingan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tentunya sebagai warga negara yang baik, masyarakat juga tidak

hanya menuntut kepada pemerintah atas pelayanan yang prima. Tapi harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Oleh karena itu, sistem pelayanan menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Bukan siapa yang melakukan, tetapi siapa yang membutuhkan. Sehingga dengan demikian, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara optimal.

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan good governance salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (leadership), budaya organisasi (organizational culture), kelembagaan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga administrasi Negara, 2010).

C. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik

Sebuah pemerintahan dalam menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja.

Saat ini birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti

meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). dengan ciri sebagai berikut :

Pertama, efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.

Kedua, sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Ketiga, kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Keempat, keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Kelima, efisiensi, mengandung arti : (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Keenam, ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

Ketujuh, responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Kedelapan, adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Birokrasi publik juga dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). dari fungsi-fungsi tersebut, pemerintah mampu mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

Pemerintah juga mampu menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemerintah memang mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam pasal 4 UU No.25/2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. (Hayat, 2019: 51-52)

Kemudian pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

Pertama: Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kedua: Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Ketiga: Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Keempat: Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik. Namun demikian, tujuan pelayanan publik di Indonesia mengalami kendala dan tantangan. Sofian dalam Safroni (2012) mengemukakan empat kendala dihadapi di Indonesia dalam membangun pelayanan publik, yaitu: *Pertama*, politik. Persoalan politik menjadi bagian tak terpisahkan dalam menjalankan proses pemerintahan. Sistem politik Indonesia dengan demokratisasinya memberikan ruang yang luas bagi elemen politik untuk berkompetisi dalam jabatan politik. *Kedua*, lemahnya penggunaan teknologi. Teknologi menjadi bagian tak terpisahkan dengan penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam pemberian pelayanan publik. Pemerintahan dalam berbagai melalui berbagai kebijakannya telah mengeluarkan kebijakan publik yang berbasis pada pada teknologi informasi.

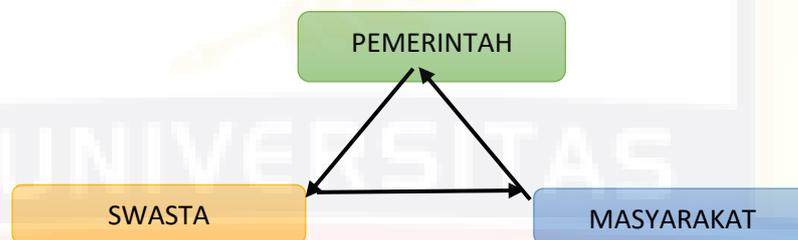
Kelima: Rekrutmen pegawai. Rekrutmen pegawai yang efektif memberikan gerak yang tidak seimbang dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Ketidakefektifan rekrutmen pegawai menjadikan berbagai aspek pelayanan terkendala baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik harus dilakukan aparatur yang mempunyai kompetensi tinggi.

D. Program *Sipamandaq* Model Pelayanan Publik Integratif

Kata *Sipamandaq* terdapat dalam logo Kabupaten Polewali Mandar yang bermakna 'saling memperkuat', sehingga kata ini dianggap perlu untuk diaktualisasikan dalam konteks pembangunan dengan sebuah gerakan inovasi

pada semua sektor untuk bersinergi, dalam rangka mewujudkan visi dan misi kabupaten.

Kata *Sipamandaq* kemudian dijadikan sebuah gerakan dalam bentuk akronim yaitu: sehat, inovatif, partisipatif, mandiri, cerdas dan bertaqwa akronim tersebut memuat 3 pilar indeks pembangunan manusia atau ipm yaitu: pendidikan, kesehatan dan ekonomi (daya beli masyarakat). Model yang dibangun adalah pelayanan publik yang terintegrasi antar pemerintah, masyarakat dan swasta:



Gambar 01 : 3 Pilar Indeks Pembangunan Manusia (IPM)

Gambar di atas memperlihatkan pola terintegrasi dan kolaborasi antara pemerintah, swasta maupun pemerintah.

Dalam program *sipamandaq*, pola terintegrasi dan kolaborasi antara stakeholders terbangun dengan baik. Partisipasi masyarakat dalam mensukseskan program *sipamandaq* berjalan dengan baik, melalui partisipasi membantu pemerintah dengan melahirkan kesadaran pada diri mereka untuk bergerak menuju layanan yang telah disediakan. Demikian pula halnya swasta seperti perguruan tinggi dengan melibatkan mahasiswanya untuk membantu memberikan layanan. Dan lembaga-lembaga lainnya seperti Unit Transfusi Darah (UTD) memberikan layanan donor darah. Kelompok literasi mereka menyediakan bahan buku bacaan kepada masyarakat di lokasi pelayanan program *sipamandaq* yang telah ditentukan oleh pemerintah kabupaten yang bekerjasama dengan pemerintah desa. Program Sipamandaq ini memberikan contoh yang sederhana untuk pelayanan publik dengan pelibatan lintas sektor.

E. Memahami Konsep Kultural *Sipamandaq*

Kata Mandar memiliki berbagai arti:(1) Mandar berasal dari konsep *Sipamandaq* yang berarti saling kuat menguatkan penyebutan itu dalam pengembangan berubah penyebutannya menjadi Mandar (2) kata Mandar dalam penuturan orang Balanipa berarti sungai, dan (3) Mandar berasal dari Bahasa Arab; *Nadara-Yanduru-Nadra* yang dalam perkembangan kemudian terjadi perubahan artikulasi menjadi Mandar yang berarti tempat yang jarang penduduknya.(4) menurut orang Belanda yang sempat menjajah Indonesia termasuk Mandar termasuk salah wilayah Afdeling, Mandar terdiri dari dua kata Man dan Dare yang berarti manusia dan berani, ini di landasi dari gigihnya perlawanan rakyat Mandar saat kolonialisme Belanda di Indonesia khususnya di tanah Mandar sehingga Mandar di katakana manusia berani, setelah mengajukan berbagai pertimbangan penetapan pilihan pada butir kedua, yaitu “Mandar” yang berarti “Sungai” dalam penuturan penduduk Balanipa. Tampaknya menyebutkan itu tidak berpengaruh terhadap penamaan sungai sehingga sungai yang terdapat di daerah itu sendiri disebut Sungai Balangnipa. Selain itu masih terdapat sejumlah sungai lain di daerah Pitu Babana Binanga (PBB), yaitu sungai, Tinambung, Campalagian, Mapilli, Karama, Lumu, Buding-Buding, Lariang dan Binuang (Paku). (Munir:2017)

Sipamandaq adalah merupakan hasil dari perjanjian luyo yang disebut Perjanjian Sipamandaq pada abad 14 M. Makna kata Sipamandaq adalah saling menguatkan antara satu dengan yang lainnya. Kata Sipamandaq ini kemudian di dalam logo resmi Kabupaten Polewali Mandar untuk dijadikan spirit dalam membangun Kabupaten Polewali Mandar.

F. Konsep Program *Sipamandaq* Sebagai Pelayanan Publik

Sipamandaq merupakan bahasa Mandar (Suku Mandar) yang berarti saling memperkuat kemudian ini (*Sipamandaq*) menjadi cikal bakal nama suku “Mandar” yang memiliki arti yang sama yaitu saling memperkuat. Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar kemudian menguatkan kata Sipamandaq tersebut dengan dimasukkannya dalam logo resmi Kabupaten Polewali Mandar. Dimasukkannya kata Sipamandaq tersebut dalam logo

Kabupaten Polewali Mandar untuk dijadikan sebuah spirit dalam pembangunan untuk saling memperkuat dalam mencapai visi pembangunan. Kata *Sipamandaq* kemudian oleh Bappeda Kabupaten Polewali Mandar pada tahun 2016 dijadikan sebagai sebuah Program Inovasi Pembangunan yang dinamakan “Gerakan Pembangunan *Sipamandaq*” atau Gerbang *Sipamandaq*. Kata *Sipamandaq* selain bermakna saling memperkuat, kata ini juga dalam konteks Gerbang *Sipamandaq* merupakan akronim dari Gerakan Pemabangunan Desa/Kelurahan yang Sehat, Inovatif, Partisipatif, Mandiri, Cerdas dan Bertakwa. *Sipamandaq*. Secara konsep *Sipamandaq* merupakan implementasi dari Komponen Indeks Pembangunan Manusia, yaitu *Pertama*; Angka Harapan Hidup (AHH), merupakan rata-rata perkiraan banyak tahun yang dapat ditempuh oleh seseorang selama hidup. *Kedua*, Angka Melek Huruf (AMH). Angka melek huruf adalah persentase penduduk usia 15 tahun keatas yang dapat membaca dan menulis huruf latin dan atau huruf lainnya. Kemudian *Ketiga*, Rata-Rata Lama Sekolah Rata-rata lama sekolah menggambarkan jumlah tahun yang digunakan oleh penduduk usia 15 tahun keatas dalam menjalani pendidikan formal. Kemudian yang *Keempat*, Pengeluaran Riil per Kapita yang disesuaikan UNDP mengukur standar hidup layak menggunakan Produk Domestik Bruto (PDB) riil yang disesuaikan, sedangkan BPS dalam menghitung standar hidup layak menggunakan rata-rata pengeluaran per kapita riil yang disesuaikan dengan formula Atkinson. (BPS:2019).

Sipamandaq juga merupakan media untuk mengintegrasikan antar Visi Kabupaten Polewali Mandar 2014-2019 Terwujudnya Pembangunan Yang Merata dan Berkedilan menuju Masyarakat Polewali Mandar yang Sejahtera (RPJMD Polman:2014-2019) dengan Nawa Cita Presiden Joko Widodo

Program Gerbang Desa/Kelurahan *Sipamandaq* merupakan program inovasi yang dikembangkan oleh Bappeda yang dimulai pada tahun 2016, Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara langsung ke tengah masyarakat secara terintegrasi dan kolaborasi.

Konsep *Sipamandaq* yang kemudian diusung menjadi sebuah gerakan pembangunan dalam bentuk pelayanan terpadu dilakukan untuk menjawab permasalahan masyarakat Polewali Mandar diantaranya masih

tingginya angka kemiskinan pada tahun 2016 sekitar 17,06 persen, Rata-Rata Lama Sekolah 7.09 tahun, Angka Harapan Hidup 61,65 tahun (BPS:2017). Kemudian IPM Kabupaten Polewali Mandar pada tahun 2016 adalah 61,51 (terendah di Sulawesi Barat), IPM Sulawesi Barat 63,60 (kategori sedang), IPM Indonesia 70,18. Data tersebut menempatkan IPM Polewali Mandar pada tahun 2016 masih di bawah rata – rata Sulawesi Barat dan Nasional dan tergolong kategori rendah.

G. Indikator Program Sipamandaq

Gerakan Pembangunan Desa/Kelurahan Sehat, Inovatif, Partisipatif, Mandiri, Cerdas dan Bertaqwa (Gerbang Desa/Kelurahan *Sipamandaq*) merupakan program pelayanan publik yang didesain menjadi sebuah pelayanan yang terintegrasi dan kolaborasi seluruh stakeholders. Dalam upaya memaksimalkan Program *Sipamandaq* maka dibuatlah indikator sebagai acuan Stakeholders dalam memberikan layanan sebagai target dari pelayanan publik melalui Program Sipamandaq. Sebagaimana yang diuraikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 01:Program *Sipamandaq*

GERAKAN PEMBANGUNAN DESA/KELURAHAN SEHAT, INOVATIF, PARTISIPATIF, MANDIRI, CERDAS DAN BERTAQWA			
No	Uraian Sipamandaq	Indiaktor	Pelaksana

1	Desa/Kel Sehat	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga Medis tersedia; - Sarpras Kesehatan Tersedia; - Kesehatan Ibu dan Anak terpantau; - Ketersediaan sanitasi pada setiap RT; - BPJS dimiliki seluruh warga; - Ketersediaan tempat sampah; 	<ul style="list-style-type: none"> - Bappeda - Dinas Kesehatan; - Dinas PUPR; - Dinas Pemberdayaan dan KB; - Dinas Lingkungan Hidup - Dinas PMD; - UTD; - IBI,IDI,Ikatan Perawat - Dinas Kominfo - Media - LSM - Pemerintah Desa/Kel dan Kecamatan - PKK - TNI/Polri
2	Desa Inovatif	<ul style="list-style-type: none"> - Inovasi Pengelolaan Dana Desa; - Inovasi Pengelolaan Bumdes; - Inovasi Peningkatan SDM; 	<ul style="list-style-type: none"> - Seluruh OPD; - Media; - LSM; - PKK - TNI/Polri - Pemerintah Desa/Kel dan Kecamatan - Dll ;

		<ul style="list-style-type: none"> - Inovasi Pengelolaan SDM - Dll 	
3	Desa Mandiri	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan SDA secara mandiri - Warga desa dapat bekerja secara mandiri dan memiliki penghasilan 	<ul style="list-style-type: none"> - Bappeda - Perbankan - TNI/Polri - Dinas Trans dan Tenaga Kerja; - Dinas Perindagkop; - Dinas Pertanian - Dinas Perikanan; - Dinas Kominfo; - Dinas Pariwisata - LSM - Media; - Pemerintah Desa/Kel dan Kecamatan - Dll;

5	Desa Cerdas	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan Tenaga Pengajar; - Ketersediaan Sarpras ; - Anak usia sekolah dapat bersekolah; - Bebas buta aksara 	<ul style="list-style-type: none"> - Bappeda - Dinas Pendidikan dan Kebudayaan; - Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; - Dinas PUPR; - TNI/Polri - Pemerintah Desa/Kel dan Kecamatan - Dll;
6	Desa Bertaqwa	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan Sarana Ibadah; - Kehidupan tertib dan aman - Bebas buta aksara al Quran 	<ul style="list-style-type: none"> - Bappeda - Kementerian Agama; - Bagian Kesra Setda; - Dinas Kesbangpol - TNI/Polri - Dinas PUPR - BNNK

Tabel di atas menjelaskan bahwa program *Sipamandaq* merupakan bentuk pelayanan yang kolaboratif yang terintegrasi kepada seluruh Stakeholders di Kabupaten Polewali Mandar dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

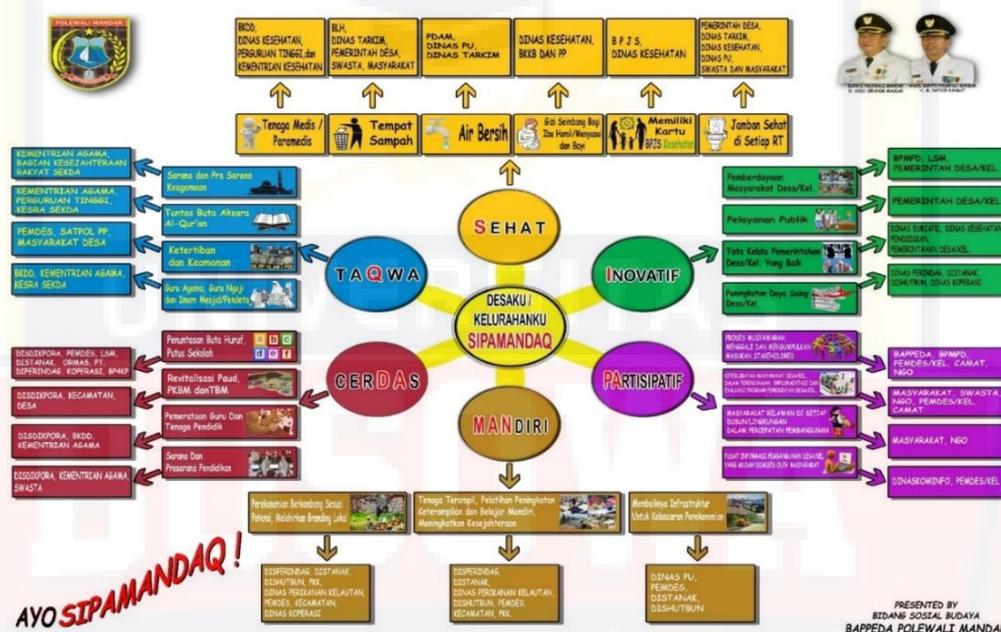
Adapaun pelayanan yang diberikan dalam pelayanan publik melalui Program *Sipamandaq* adalah:

Tabel 02: Pelayanan Program *Sipamandaq*

Pelayanan yang Diberikan Pada Program <i>Sipamandaq</i>		
No.	Pelayanan	Stakeholders Penanggung Jawab
1	Pemeriksaan ibu hamil oleh tenaga medis (Dokter Ahli, Umum, Bidan)	Dinas Kesehatan, (IDI,PDUI,IBI).
	Sosialisasi Pola Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).	Dinas Kesehatan.
2	Pelayanan pemasangan alat kontrasepsi dan Penyuluhan Keluarga Berencana.	Dinas Pengendalian Penduduk, KB dan Pemberdayaan Perempuan
3	Pengembalian anak putus sekolah.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Pemerintah Desa dan Kecamatan, TNI Polri.
4	Pelayanan administrasi kependudukan (KK,KTP dan KIA).	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5	Sosialisasi Bahaya Narkoba.	BNNK.
6	Pelayanan Donor Darah.	Unit Transfusi Darah.
7	Sosialisasi UU Pernikahan.	Kementerian Agama.
8	Sosialisasi Hibah, Wakaf dan Zakat.	Kementerian Agama.
9	Sosialisasi Pembinaan Keluarga.	TP-PKK.
10	Pembinaan Keterampilan Keluarga.	Dinas Perindag dan Kopersai
11	Pelayanan BPJS.	BPJS.
12	Pelayanan KUR.	Perbankan.
13	Pelayanan pemeriksaan kesehatan hewan.	DinasPertanian dan Peternakan.
14	Sosialisasi penggunaan pupuk.	Dinas Pertanian dan Peternakan.
15	Sosialisasi pemanfaatan pekarangan rumah.	DLHK
16	Penyuluhan Desa Bersih.	DLHK
17	Pelayanan buku bacaan.	Dinas Kersipan dan Perpustakaan. Pemerhati Literasi.
18	Penyuluhan pertanian, peternakan dan	Dinas Pertanian dan Peternakan.

	perkebunan.	
19	Pelayanan pemberian bibit ikan.	Dinas Perikanan dan Kelautan.
20	Pelayanan pemberian anggota perikanan.	Dinas Perikanan dan Kelautan.

Pada tabel 02 di atas secara detail menjelaskan beberapa pelayanan yang diberikan pada masyarakat oleh stakeholders terkait.



Gambar 02 : Pembagian Tugas Stakeholders

Pada gambar 02 di atas secara detail menjelaskan pembagian tugas stakeholders dalam memberikan pelayanan pada program Sipamandaq, pola terintegrasi dengan baik antar stakehoders lainnya.

H. Mekanisme Pelayanan Publik Sipamandaq

Pelayanan Publik melalui Program Sipamandaq yang dilaksanakan dalam bentuk gerakan pembangunan dengan melibatkan stakeholders. Model pelayanan terpadu integratif dan kolaboratif dilaksanakan di desa maupun kelurahan secara bersama-sama, adapun mekanismenya sebagai berikut:

Pertama: Identifikasi permasalahan pada level desa dan kelurahan dari berbagai aspek diantaranya aspek sosial budaya maupun ekonomi.

Kedua: Penentuan lokasi pelayanan yang akan diintervensi secara bersama-sama dengan stakeholders.

Ketiga: Membangun komunikasi secara intens dengan pemerintah desa maupun kelurahan yang menjadi sasaran Pelayanan Publik *Sipamandaq*.

Keempat: Melakukan rapat bersama seluruh stakeholders terkait baik pada level kabupate, kecamatan hingga desa dan kelurahan, dengan membicarakan permasalahan yang akan diintervensi.

Kelima: Membuat program layanan jangka pendek, menengah dan panjang sebagai acuan bagi perencanaan.

Keenam: Pembagian tugas bagi stakeholders yang terlibat dalam pelayanan dengan mengumpulkan data-data yang akan dilayani.

Ketujuh: Penentuan waktu layanan selanjutnya intervensi secara langsung di lapangan.

Demikianlah mekanisme pelayanan publik *Sipamandaq* dilakukan. Program *Sipamandaq* ini dilakukan dalam bentuk pelayanan langsung pada masyarakat desa maupun kelurahan yang dilakukan di sebuah lapangan dengan mendirikan tenda layanan, terdapat beberapa jenis layanan yang diberikan seperti; pemeriksaan kesehatan bagi hamil dan anak dari dokter ahli, pengembalian anak putus sekolah, pelayanan KTP, BPJS, pelayanan alat kontrasepsi, pelayanan imigrasi digelar berbagai macam sosialisasi diantaranya narkoba, pertanian, perikanan, KB penyuluhan agama dan lain-lain. ini merupakan program jangka pendeknya. Setelah kegiatan ini dilakukan mulai pagi hingga malam hari kemudian dilanjutkan dalam program jangka menengah untuk melakukan intervensi lebih lanjut.

I. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang membahas tentang pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar dalam konsep yang terintegrasi sepengetahuan penulis belum

pernah dilakukan karena yang selama ini yang diteliti hanya fokus pada satu lembaga saja dan inipun dilakukan di tempat lain. Selain hal tersebut penelitian tentang pelayanan publik yang dilakukan jumlah sudah banyak namun dilakukan di lokasi yang berbeda dengan berbagai macam pendekatan, olehnya itu hemat penulis akan mengambil beberapa sampel saja penelitian terdahulu dengan membatasi penelitian yang telah dilakukan 5 tahun terakhir, yang diuraikan sebagai berikut;

Pertama: Penelitian yang dilakukan oleh Dianswara Hartiningrum Nasrun yang berjudul *Motivasi Pelayanan Publik DiDinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar*, penelitian dilakukan pada tahun 2015 dalam bentuk Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Admisnitiasi Universitas Hasanuddin Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan organisasi dalam menumbuhkembangkan motivasi pelayanan publik di DTRB Kota Makassar, penelitian fokus pada satu organisasi layanan saja, sedangkan penelitian *Peranan Program Sipamandaq Pada Pelayanan Publik di Kabupaten Polewali Mandarmencakup* berbagai aspek.

Kedua : Ratna Esa Kuswati melakukan penelitian dengan judul *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunung Kidul*, penelitian ini dalam bentuk skripsi dari Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2016. Pada penelitian ini ditemukan rendahnya pelayanan publik di Kecamatan Tanjung Sari, fokus penelitian ini melihat pada pelayanan di kecamatan sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan lebih luas pada layanan kabupaten.

Ketiga : Penelitian yang dilakukan oleh Delly Indriani, Sugeng Rusmiwari dan Aagung Suprojo, ketiganya meneliti pada tahun 2017 tentang *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Pangan Industri Rumah Tanggadi Kantor Penanaman Modal Kota Batu*. Penelitian ini fokus pada kantor Penanaman Modal Kota Batu Jawa Timur, adapun ijin yang diberikan pada kantor tersebut adalah ijin praktek dokter, ijin mendirikan bangunan baik skala besar maupun skala kecil, penelitian sangat

berbeda dengan penelitian pelayanan Sipamandaq yang penelitiannya mencakup berbagai layanan yang dilakukan oleh beberapa kantor layanan.

Keempat: Penelitian Siti Anisa yang berjudul *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 dalam bentuk skripsi dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, penelitian hanya meneliti saja pelayanan publik di Kantor Desa sehingga cakupan cukup layanan yang dilakukan di desa, berbeda dengan Layanan Program Sipamandaq yang juga dilakukan di Desa namun melibatkan hampir seluruh instansi yang memberikan layanan.

Kelima : Penelitian Risna pada Program Administrasi Publik FISIP Universitas Riau pada tahun 2018 meneliti tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Kota Baru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir, penelitian hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nisa yang telah dijelaskan sebelumnya namun lokasinya yang berbeda.

Hasil penelusuran penulis baik di perpustakaan atau di internet ditemukan berbagai macam penelitian tentang pelayanan publik, namun belum ada yang pernah meneliti tentang Program *Sipamandaq* dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Polewali Mandar, sehingga penulis menyimpulkan ini merupakan penelitian pertama tentang peranan Program *Sipamandaq* Pada Pelayanan Publik di Kabupaten Polewali Mandar.

J. Kerangka Konseptual

Program *Sipamandaq* merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan secara terpadu dan kolaborasi antara instansi yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Olehnya itu Program *Sipamandaq* ini sebaiknya mampu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat tentunya harus sesuai dengan standar layanan secara umum.

Semakin meningkatnya pelayanan akan memberikan efek kepada citra pemerintah, semakin baik citra pemerintah di tengah masyarakat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

Sekitar tahun 1990-an terjadi reformasi di sektor pelayanan publik, hal tersebut terjadi karena kesalahan dalam memahami “mitos” dalam upaya perbaikan kinerja pemerintah. Osborne dan Plastrik (1963:13) menjelaskan 5 mitos di seputar reformasi sektor publik sebagai berikut:

Pertama: Mitos Liberal, *Spending more and doing more*, pemerintah dapat diperbaiki melalui pembelanjaan yang lebih dan bekerja lebih banyak. Pada kenyataan menganggarkan banyak uang kepada sistem yang disfungsi tidak menghasilkan hasil yang signifikan.

Kedua: Mitos Konservatif, *Spending less and doing less*, pemerintah dapat diperbaiki dengan melalui pembelanjaan yang dikurangi dan bekerja lebih sedikit. Realitanya penghematan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap anggarannya tidak menolong kinerja pemerintah menjadi lebih baik.

Ketiga: Mitos Bisnis, mitos ini dapat meniru teknik bisnis dalam mengelolah pemerintahan. Namun kenyataannya walaupun metafora bisnis dan teknik manajemen seringkali menolong, namun ada perbedaan kritis antara realitas sektor publik dan bisnis.

Keempat: Mitos Pekerja, kinerja pegawai pemerintah akan meningkat jika ditunjang anggaran yang cukup. Pada kenyataannya kita harus mengubah cara sumberdaya dimanfaatkan jika kita ingin mengubah hasil.

Kelima, Mitos rakyat, pada mitos ini mengatakan bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui rekrutmen SDM yang baik. Realitanya bukanlah pada SDM tapi sistemlah yang menjebak mereka.

Berkenaan dengan reformasi di sektor publik, salah satu prinsip penting yang mengubah pelayanan adalah prinsip *steering rather than rowing*. Berkenaan dengan prinsip tersebut, pemerintah diharapkan berperan sebagai pengarah daripada sekedar pengayuh. Fungsi pengayuh bisa dilakukan secara efisien oleh pihak lain yang profesional.

Dalam perspektif lain, pergeseran paradigma pelayanan adalah pergeseran dari birokrasi yang “dilayani” menjadi birokrasi yang “melayani”. Meskipun birokrasi ditempatkan pada posisi melayani tidaklah membuat

masyarakat menjadi pasif, akan tetapi partisipasi masyarakat dalam pembangunan harus terus ditingkatkan (*empowering rather than serving*). Partisipasi ini akan meningkatkan pada pelayanan publik. Dalam konteks Program *Sipamandaq* pada pelayanan publik harus didukung 100 persen dukungan masyarakat karena tanpa kehadiran masyarakat pada pelayanan yang dilakukan di desa maka program ini akan gagal total.

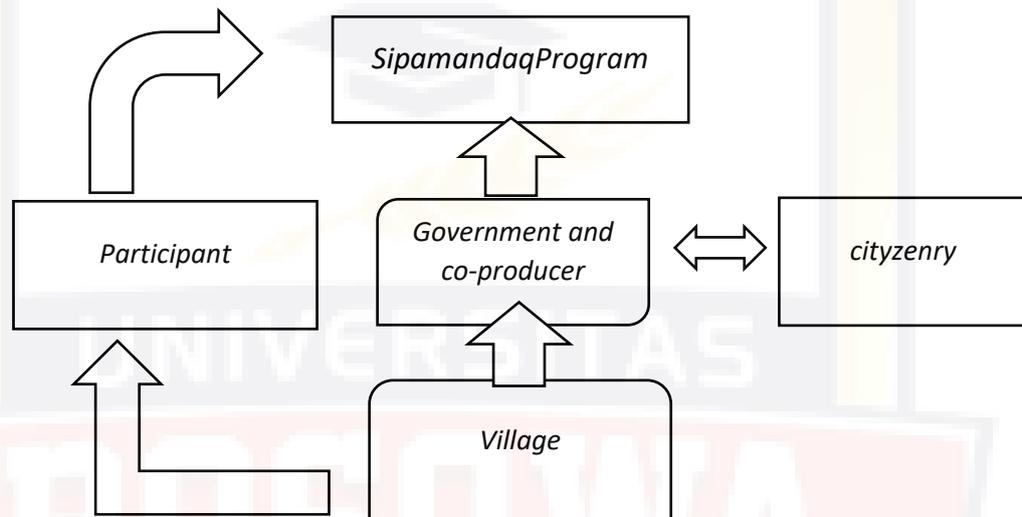
Konsep program *Sipamandaq* dalam pelayanan publik bertumpuh pada keterlibatan masyarakat secara aktif. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dikenal dengan konsep *co-production*, konsep ini dikembangkan untuk pertama kalinya pada tahun 1980-an. Konsep *co-production* bekerja dengan metode pembagian tugas tanggung jawab (*conjoint responsibility*) antar pemerintah dan masyarakat dalam memberikan layanan. Sehingga tidak dibedakan antara masyarakat sebagai pelanggan tradisional dan pemerintah sebagai penyedia layanan, keduanya dapat berperan sebagai penyedia layanan.

Mc Laverty (2002:12) mengutip pendapat Cooper yang menjelaskan bahwa partisipasi publik merupakan proses pengambilan keputusan yang merupakan sarana untuk memenuhi hak dasar sebagai warga, dengan tujuan partisipasi publik merupakan untuk mendidik dan memberdayakan warga. Kemudian Marscall memperkuat bahwa pelayanan publik untuk mengkomunikasikan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan sebagaimana juga membantu dalam pelayanan. Demikian pula yang disampaikan oleh Heller dalam Rich (1995: 660) menjelaskan dua bentuk dasar partisipasi yaitu, 1) *Grass root participation*; partisipasi akar rumput yaitu warga yang memilih tujuan dan metodenya sendiri. 2) *Government Mandatted Participation*; memberikan kesempatan bagi warga untuk memberikan masukan terhadap sebuah lembaga.

Olehnya itu penyelenggaraan pelayanan publik haruslah mendapatkan dukungan dari masyarakat. Konsep partisipasi masyarakat terhadap fungsi pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berupa partisipasi dalam bentuk taat pada aturan hukum, memberikan dukungan penuh atas program

pemerintah atau dukungan secara langsung dengan membantu pelayanan publik.

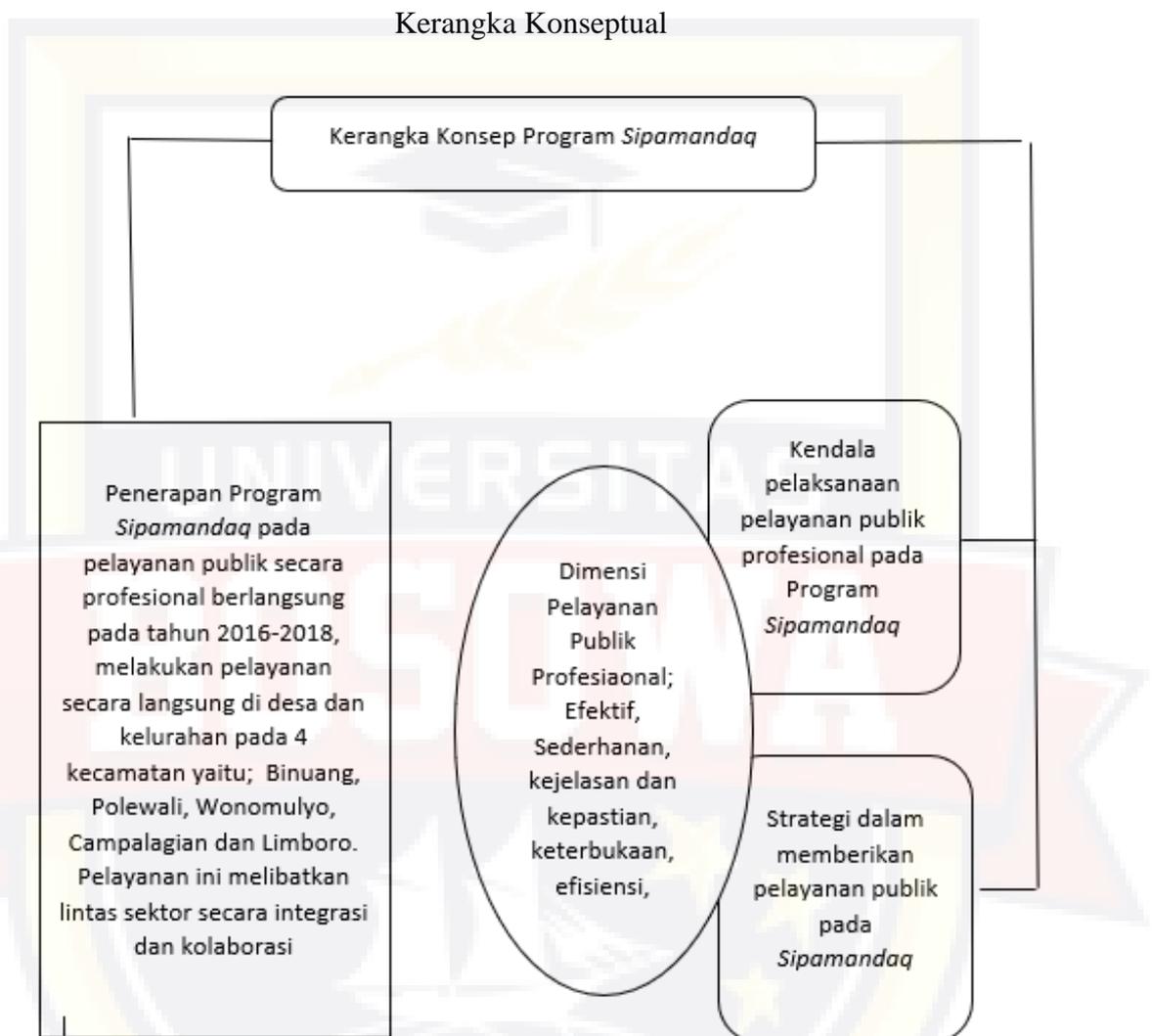
Berikut ini adalah pola *kolaborasi dan integrasi* pada Program *Sipamandaq* dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar:



Skema: Kerangka pola kolaborasi dan integrasi program *Sipamandaq* pada pelayanan publik.

Pada skema di atas terdapat *government* (pemerintah) dan *co-producer* (penghasil jasa atau layanan) keduanya berkolaborasi dalam pemberian layanan pada program *Sipamandaq* yang dilakukan pada masyarakat desa. *Co-producer* merupakan warga masyarakat umum yang terlibat dalam pemberian layanan umum di masyarakat sebagai bentuk partisipasi. Ini berpedoman dari konsep *co-producer* yang dijelaskan oleh Ostrom (1986:86) "*Coproduction as the process through which inputs used to produce a good or a service are contributed by individuals who are not in the same organization*". yaitu; bahwa co-production merupakan dimana proses input yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa yang diberikan oleh individu yang bukan berasal dari organisasi yang sama. Melalui penjelasan tersebut maka keterlibatan warga dalam memproduksi layanan yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah, adalah termasuk ko-produksi pada pelayanan umum.

Berikut ini adalah kerangka konseptual program *sipamandaq* pada pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar:



Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

Pertama; Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.

Kedua; Sederhana, mengandung arti prosudure/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah

dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Ketiga; Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Keempat; Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Kelima; Efisiensi mengandung arti: (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan; (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Keenam; Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

Ketujuh; Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Kedelapan, Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus – Desember 2020 kemudian diperpanjang Januari-April 2021. Bulan tersebut dipilih karena akan memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian baik dari efektifitas waktu maupun juga kesempatan peneliti.

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Polewali Mandar provinsi Sulawesi Barat. Adapun pertimbangan pemilihan lokasi ini adalah untuk mengkaji “PERANAN PROGRAM *SIPAMANDAQ* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DIPOLEWALI MANDAR TAHUN 2016-2018”

Hal tersebut dengan didasarkan pada fakta dilapangan bahwa masih ditemukan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan dari pemerintah mulai dari aspek kesehatan, pendidikan, identitas kependudukan maupun layanan dan informasi lainnya.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif terhadap fenomena sosial yang sedang terjadi. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat: 1993).

Hal ini dianggap sesuai dengan tujuan penelitian dengan maksud menggambarkan, mendeskripsikan dan menginterpretasikan masalah yang berkaitan dengan Peranan Program *Sipamandaq* dalam Memberikan Pelayanan Publik pada tahun 2016-2018 di Polewali Mandar.

Gaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan (Creswell, 2010:4).

Menurut Sugiyono (2013:7) Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolah), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*naturalsetting*); disebut juga sebagai metode *ethnographi*, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pada awal perkembangan penelitian kualitatif, banyak label nama yang disinonimkan dengan penelitian kualitatif seperti:

Thorne (1997) menggunakan istilah “*noncategorical qualitative research*”; Sandelowski (2000) menyebutnya dengan “*fundamental qualitative method*”; Merriam (1998) menyebut penelitian kualitatif dengan istilah “*generic qualitative method*”; “*basic interpretative qualitative study* (2002). *Generic qualitative method* adalah suatu cara untuk menemukan sesuatu dan memahami fenomena, melalui suatu proses atau perspektif dan pandangan

orang yang terlibat didalamnya. Tidak mempunyai suatu set asumsi filosofis dasar dalam menetapkan metodologi kualitatif.

Oleh karena itu dalam berbagai literatur ilmiah akan ditemukan berbagai "*label*" untuk penelitian kualitatif, dengan berbagai jenis/tipenya pula. Walaupun demikian, secara sederhana dapat dikatakan bahwa penelitian kualitatif yang manapun labelnya, merupakan suatu proses penemuan dan pengumpulan, analisa dan interpretasi data visual dan naratif yang komprehensif untuk mendapatkan pemahaman tentang suatu fenomena atau masalah yang menarik perhatian.

Sementara itu menurut Moleong (2007) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk katakata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Selanjutnya dalam buku yang ditulis oleh Bogdan dan Taylor (1975) yang dikutip oleh Moleong (2007) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selanjutnya dijelaskan oleh David Williams (1995) seperti yang dikutip Moleong (2007) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.

C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan yang memahami informasi tentang obyek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Terdapat kriteria-kriteria untuk menentukan informan penelitian yang dikatakan oleh para ahli. Menurut Spradley (Moleong, 2004: 165) informan harus memiliki beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan, yaitu:

Partama: Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentangsesuatu yang ditanyakan.

Kedua: Informan masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.

Ketiga: Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.

Keempat: Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Berdasarkan kriteria informan yang dikatakan oleh Spradley diatas, peneliti menentukan informan yang memenuhi kriteria tersebut. Informan yang peneliti tentukan merupakan orang-orang yang terlibat dalam Program *Sipamandaq*.

Dalam pelaksanaannya penelitian ini menggunakan teknik *key person*. Teknik ini digunakan memperoleh informan penelitian seperti itu digunakan karena peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian sehingga peneliti membutuhkan *key person* untuk memulai melakukan wawancara atau *Observasi*. *Key person* ini adalah tokoh formal maupun tokoh informal. (Bungin, 2007: 77)

Penulis menentukan informan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan teknik pengamatan langsung terhadap objek maupun wawancara langsung kepada para informan yang relevan dengan focus penelitian.

Menurut Arikunto (2010), data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung.

Sumber data primer pada penelitian ini terdiri dari :

Table 03 : Data Primer Program *Sipamandaq*

Data Primer Program <i>Sipamandaq</i>		
No. P e n e n t u a	Informan	Jumlah (Orang)
1	Bupati Polewali Mandar	1
2	Kepala SKPD	4
4	Stakeholders	2
	Jumlah	7

Informan sangat penting karena akan menentukan hasil yang akan dicapai, sumber data primer pada penelitian terdiri Bupati Polewali Mandar, dipilihnya bupati sebagai informan karena bupati yang merupakan penentu kebijakan di daerah dan dia yang membuka langsung layanan kegiatan program *Sipamandaq* dan berdialog kepada masyarakat tentang apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sementara memberikan layanan. Kemudian selain bupati terdapat 4 kepala SKPD yang menjadi informan yaitu; pertama, Kepala Bappeda –

Litbang selaku inisiator dan koordinator program Sipamandaq, data yang dibutuhkan dari Bappeda Litbang adalah jumlah desa/kelurahan yang telah diberikan layanan, konsep atau desain program *Sipamandaq* secara menyeluruh dan target apa yang akan dicapai? Dan yang terpenting apa yang mendasari sehingga program *Sipamandaq* ini dilahirkan?. Kedua. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Instansi ini yang paling banyak diminati dalam layanan Program *Sipamandaq* terutama pengurusan identitas kependudukan dan konsultasi data kependudukan. Ketiga, Ka. Dinas Kesehatan, dimasukkan menjadi informan karena layanan kesehatan menjadi salah satu layanan yang banyak ditunggu oleh masyarakat terutama pemeriksaan ibu hamil, data – data ini yang akan diuraikan oleh dinas kesehatan, pada aspek kesehatan ini mencakup layanan KB dan BPJS Keempat, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, pengembalian anak putus sekolah merupakan ciri khas dari layanan program *Sipamandaq*, beberapa anak yang putus sekolah atau tidak lanjut disekolahkan kembali melalui program *Sipamandaq*.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objeknya baik secara lisan maupun tulisan. data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Menurut Arikunto (2010), data sekunder dalam sebuah penelitian diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Data sekunder dapat berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, chat, foto dan lain-lain Sumber data sekunder pada penelitian ini dapat diperoleh.dari :

- a. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- c. Buku;
- d. Penelusuran data online;
- e. Jurnal Ilmiah;
- f. Dokumentasi.

Data-data sekunder dapat juga ditemukan pada beberapa media yang pernah meliput kegiatan Program *Sipamandaq*, juga dari hasil laporan penyelenggara kegiatan pada setiap desa maupun kelurahan.

D. Fokus dan Deskripsi Fokus

Berdasarkan permasalahan-permasalahan terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar melalui Program *Sipamandaq*, maka peneliti menfokuskan penelitian ini pada pelayanan publik dalam program *Sipamandaq* dengan menguraikan dimensi integrasi dan kolaborasinya dalam memberikan layanan.

Adapun fokus penelitian tersebut adalah:

1. Penerapan Program *Sipamandaq* pada pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar.
2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan Program *Sipamandaq* pada pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya *valid* (sebenarnya), *realible* (dapat dipercaya) dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2009) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi kepustakaan, penelusuran data online, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama objek yang diselidiki, disebut observasi langsung. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu yang akan diselidiki (Maman Rahman, 1999).

Menurut Kusuma (1987) observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Adapun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan. Dalam penelitian ini, sesuai dengan objek penelitian maka, peneliti memilih observasi partisipan. Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki.

2. Wawancara

Wawancara dibagi menjadi 3 kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Dalam penelitian ini, peneliti memilih wawancara mendalam, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi, Sulistyono-Basuki (2006:173).

Pada teknik wawancara mendalam peneliti melakukan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan).

Wawancara mendalam dimaksudkan untuk menggali pendapat informan secara mendalam tentang “Pelayanan Publik dalam Program Saipamandaq” dan upaya penguatan kedudukannya. Klarifikasi data dari informan dilakukan dengan kembali mengamati kebenaran data dengan model observasi untuk kepentingan verifikasi. Perkembangan teknologi, wawancara

tidak hanya dilakukan dengan tatap muka saja, tetapi bisa juga dilakukan dengan media komunikasi, seperti telpon, email dan masih banyak lagi.

Peneliti membuat draf pertanyaan sebelum melakukan wawancara, draft pertanyaan ini dibuat disesuaikan dengan topik yang sedang diteliti, wawancara inipun dibuat dalam dua bentuk yaitu terstruktur dan tidak terstruktur, biasanya wawancara terstruktur itu menggunakan pedoman wawancara yang jelas sementara wawancara tidak terstruktur dilakukan dalam bentuk non formal.

3. Studi Kepustakaan (*library research*),

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, majalah-majalah, jurnal-jurnal dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian yang ada hubungannya dengan masalah dalam penelitian yang akan diteliti.

Peneliti melakukan *library research* ke beberapa perpustakaan seperti perpustakaan Pasca Sarjana Unibos, perpustakaan ST Ignatius Jogjakarta, Perpustakaan Sekolah Pasca Sarjana UGM.

4. Penelusuran Data *Online*

Penelusuran data *online* adalah data yang dikumpulkan melalui fasilitas online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data dan informasi yang berupa data maupun informasi, teori, ataupun pendapat dari berbagai ahli yang menjadi acuan dalam penelitian.

5. Dokumentasi,

Menurut Sugiyono, (2009) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai program Sipamandaq dan upayapelayanan kepada masyarakat. Teknik ini bertujuan melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bognan & Biklen (1982) sebagaimana dikutip Moleong (2007), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

Didalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan dan disleksi menggunakan teknik analisis data deskriptif yaitu data-data yang telah dihimpun dan dikumpulkan baik primer maupun sekunder, kemudian diambil kesimpulan sebagai jawaban masalah yang diteliti. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

Adapun mengenai teknik analisis data diatas yang dikemukakan oleh Miles dan Hubermen dalam Jaman Satori dan Aan Komariah (2010) dapat diterapkan melalui 3 alur penerapan sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, pemerhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Dengan cara mereduksi, meringkas, memberi kode, menelusuri tema, memberi gugus-gugus dann menulis memo. Lebih lanjut Miles dan Hubermen (Sugiyono. 2010:338) mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polahnya serta membuang yang tidak perlu.

2. Penyajian Data

Penyajian data dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih, misalnya dituangkan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Lebih lanjut Miles dan Hubermen (Sugiyono, 2010:341) bahwa yang paling sering digunakan

untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Penerikan kesimpulan merupakan kegiatan mencari arti, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin sesuai dengan alur sebab akibat dan proporsi. Kesimpulan juga diverifikasi, yaitu pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama penyimpulan, tinjauan ulang pada catatan lapangan atau meminta respon atau komentar

responden yang telah dijangkau datanya untuk membaca kesimpulan yang telah disimpulkan peneliti, kekokohan dan kecocokannya.

G. Kredibilitas Penelitian

Setiap penelitian harus memiliki kredibilitas sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Kredibilitas penelitian kualitatif adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk atau keterpercayaan terhadap hasil data penelitian. Upaya untuk menjaga kredibilitas dalam penelitian adalah melalui langkah-langkah sebagai berikut (Sugiyono, 2009) :

- a. Perpanjangan pengamatan Peneliti kembali lagi ke lapangan untuk melakukan pengamatan untuk mengetahui kebenaran data yang telah diperoleh maupun untuk menemukan data-data yang baru.
- b. Meningkatkan ketekunan Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan tersebut, maka peneliti akan melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan salah atau tidak.
- c. Triangulasi Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.
- d. Analisis kasus negative Peneliti mencari data yang berbeda atau yang bertentangan dengan temuan data sebelumnya. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

e. Menggunakan bahan referensi Bahan referensi yang dimaksud adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.

f. Mengadakan member *chek member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut sudah valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

UNIVERSITAS

BOSOWA



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Subjek dan Objek Penelitian Kabupaten Polewali Mandar

Dalam Kabupaten Polewali Mandar Dalam Angka (2021), diuraikan Kabupaten Polewali Mandar terletak di Sulawesi Barat dengan luas wilayah sebesar 2.074,76 km².

Secara administratif, Kabupaten Polewali Mandar terbagi ke dalam 16 kecamatan. Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah Tubbi Taramanu dengan luas 43,56 km² atau 20,75 persen dari luas wilayah Kabupaten Polewali Mandar. Sementara kecamatan Matangnga merupakan kecamatan terjauh yang berjarak 61,83 km antar pusat kecamatan dari ibukota kabupaten.

Sampai tahun 2020, Kabupaten Polewali Mandar terdiri atas 16 kecamatan, 167 desa/kelurahan.

Kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan terbanyak yaitu Kecamatan Campalagian dengan 18 desa/kelurahan. Sedangkan, kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan paling sedikit yaitu Kecamatan Anreapi dengan 5 desa/kelurahan.

Untuk mendukung kelancaran administrasi, Pemerintah Daerah Polewali Mandar terus meningkatkan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada tahun 2020. Pemerintah Polewali Mandar memiliki 6.294 PNS yang bekerja di semua pelayanan.

Jika dirinci menurut jenis kelamin, persebaran PNS Polewali Mandar terdiri dari laki-laki sebanyak 2.676 orang dan 3.618 orang perempuan. Adapun menurut golongan, terlihat jika PNS pada golongan III memiliki

jumlah yang paling besar, hingga 3.726 orang. Kemudian PNS pada golongan II sebanyak 869 orang.

Kemudian realisasi Pendapatan Daerah Kabupaten Polewali Mandar pada tahun 2020 sebesar 1,51 triliun rupiah terdiri dari dari Pendapatan Asli Daerah PAD sebesar 211,99 miliar rupiah, Dana perimbangan 1,01 triliun rupiah dan lain-lain pendapatan yang sah sebesar 286,10 miliar rupiah. Realisasi Belanja Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar pada tahun 2020 sebesar 1,52 triliun rupiah, terdiri dari Belanja Tidak Langsung sebesar 827,26 miliar rupiah dan Belanja Langsung 692,76 miliar rupiah.

Sebagai pelaku dari pembangunan, penduduk merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri. Karena pada dasarnya semua program pembangunan memang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk. Olehnya itu, informasi keberadaan penduduk yang akurat dapat memperlancar pembangunan pemerintah.

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020, pada tahun 2020, jumlah penduduk Kabupaten Polewali Mandar sebanyak 478.534 jiwa. Jika dirinci menurut jenis kelamin, penduduk Polewali Mandar didominasi oleh perempuan dengan sex ratio hingga 99,17 persen. Dari 16 kecamatan yang ada terlihat jika Kecamatan Polewali memiliki populasi yang terbesar, hingga 61.800 jiwa. Populasi terbesar kedua adalah Campalagian yang mencapai 63.930 jiwa.

Pada tahun 2020 di Kabupaten Polewali Mandar jumlah angkatan kerja 231.686, terdiri dari 135.271 laki-laki dan 96.415 orang perempuan. Dari jumlah angkatan kerja tersebut, 96,85 persen atau 224.388 orang bekerja dan 3,15 persen atau 7.298 orang pengangguran terbuka. Penduduk yang termasuk Bukan Angkatan Kerja sebesar 92.860 orang terdiri dari 19,97 persen atau 18.547 orang dengan status sekolah, 67,92 persen Mengurus Rumah Tangga dan 12,11 persen atau 11.244 orang status lainnya.

Berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah angkatan kerja terbesar adalah mereka yang tingkat pendidikannya Sekolah Dasar, sebesar 116.854 atau 50,43 persen dari total seluruh angkatan kerja. Kemudian berdasarkan status pekerjaan utama penduduk yang bekerja, jumlah terbesar adalah pekerja yang pada buruh tidak tetao sebesar 24,60 persen atau 55.203 orang, kemudian pekerja yang berusaha sendiri sebesar 21,95 persen atau 49.253 orang. (BPS Polewali Mandar, 2020:40-49)

2. Hasil Penelitian

a. Kondisi dan kendala yang dihadapi dalam penerapan Program Sipamandaq pada pelayanan publik di Polewali Mandar.

Dalam tata pemerintahan untuk menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas tentunya sangat dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, reponsif dan adaptif. Dengan demikian dapat dijelaskan kondisi dan penghambat penerapan Program *Sipamandaq* pada pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) sebagai berikut:

Pertama: Efektif dalam pelaksanaan layanan

Program Sipamandaq dalam model pemberian layanan merupakan produk inovasi yang dikembangkan oleh Bidang Sosial dan Budaya Bappeda Kabupaten Polewali Mandar pada tahun 2016-2018. Salah satu tujuannya agar memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat Polewali Mandar secara keseluruhan. Namun masih menghadapi beberapa kendala, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Budiarti Camat Binuang khusus pada pelayanan pendidikan:

Program Sipamandaq yang pernah diterapkan di Desa Tonyaman masih kurang efektif karena sosialisasinya ke masyarakat

masih sangat kurang, dalam program sipamandaq ini banyak yang layanan yang disajikan ke masyarakat. Misalnya pada pengembalian anak putus sekolah di bidang pendidikan, sebaiknya dilakukan sosialisasi lebih awal oleh tim dinas kesehatan secara persuasif kepada keluarga yang bersangkutan. Hal ini penting untuk memberikan keyakinan kepada keluarga anak putus sekolah maupun yang putus sekolah bahwa pendidikan itu penting. Pada program sipamandaq pada tahun 2016 yang lalu di Desa Tonyaman Kecamatan Binuang sekitar 11 anak putus sekolah dikembalikan ke sekolahnya di berbagai tingkatan. Kendalanya disini adalah, sekolah yang akan ditempati anak tersebut untuk sekolah tidak dihadirkan kepala sekolahnya secara keseluruhan, meskipun sudah ada yang hadir. Sebaiknya dihadirkan ada semacam secara terima dari orang tua ke pihak sekolah secara resmi.

Kemudian kendala yang lain adalah, pihak Dinas Pendidikan tidak melakukan pemantauan dengan baik kepada anak yang sudah dikembalikan ke sekolahnya. Sehingga jika mereka tidak datang ke sekolah, dibiarkan saja sehingga tidak datangmi lagi.

Sehingga program ini sebenarnya sangat bagus tapi kurang efektif karena keterlibatan sektor kunci kurang maksimal.

Demikianlah pendapat Camat Binuang Budiarti terkait efektivitas program sipamandaq pada pelayanan publik pada aspek kesehatan.

“Pada pelayanan kesehatan di Desa Tonyaman sangat diapresiasi masyarakat karena baru kali ini mereka mendapatkan pelayanan terpadu dan dilakukan langsung oleh dokter ahli kandungan, ahli anak dan ahli gizi. Hanya saja kendalanya adalah karena pelayanan tersebut dilakukan di pustu sehingga peralatan yang tidak memadai dan dokter ahilpun tidak membawa peralatan dari RSUD Polewali. Sehingga pelayanan yang diberikan seadanya saja, tapi itupun sudah membuat masyarakat sangat senang”.

Pada pelayanan lain yang cukup banyak diminati masyarakat adalah pelayanan ibu hamil. Terdapat sekitar 77 ibu hamil yang diberikan pelayanan pada Desa Tonyaman dan 68 pada Kelurahan Manding.

Hal serupa diungkapkan oleh Lurah Manding Kecamatan Polewali Tanawali mengatakan:

“Pelayanan Sipamandaq ini masih kurang maksimal karena hanya dilakukan satu hari sehingga masih banyak ibu hamil atau balita yang tidak mendapatkan layanan, sebaiknya dituntaskan sekitar satu minggu”.

Khusus untuk pelayanan BPJS, menurut keterangan salah seorang warga di Pambusuang atas nama Hamid (56 thn):

“Pelayanan BPJS yang dilakukan oleh pihak Kantor BPJS Polewali Mandar belum efektif pada pelayanannya karena kepala desa tidak melakukan komunikasi awal dengan pihak BPJS terkait data masyarakat yang belum memiliki BPJS, sehingga pelayanannya tidak maksimal. Kemudian warga juga mengira mereka mendapatkan BPJS gratis atau diberikan secara Cuma-cuma ternyata membayar, ini yang tidak dijelaskan oleh pihak desa”

Selain pelayanan BPJS, pelayanan donor darah juga dilakukan oleh Unit Transfusi Darah PMI Polewali Mandar. Mereka membawa serta bus pelayanan UTD untuk memberikan pelayanan langsung di masyarakat.

Dr. Andi Emy Purnama sebagai Direktur UTD memimpin langsung pelayanan donor darah mengatakan:

”.....Kendala kita dari UTD kalau melakukan pelayanan di desa adalah masih kurangnya sosialisasi sebelumnya sehingga masyarakat banyak yang takut donor mengakibatkan pelayanan

kurang efektif, dan yang terpenting yang menjadi perhatian tim jika kita ingin pelayanan donor darah efektif sebaiknya dilakukan secara sustainable....”

Kendala seperti ini ditemukan pada pelayanan publik Sipamandaq dalam pelaksanaannya di lapangan.

Pada pelayanan kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran (AK) menjadi layanan yang paling banyak dikunjungi masyarakat, karena masih banyak warga di desa yang belum memiliki KTP, KK maupun AK. Sehingga pelayanan dilakukan hingga malam hari di bawah kolong rumah warga.

Menurut keterangan Astuty Azwar Staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Polewali Mandar yang menjadi koordinator pelayanan kependudukan di saat program Sipamandaq dijalankan adalah:

“Yang menjadi kendala pada pelayanan kependudukan ini adalah karena layanan dilakukan hanya satu hari saja sehingga kurang efektif dalam memberikan layanan, wargapun antri dari pagi hingga sore, itupun masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan”

Durasi pelayanan yang sangat terbatas menjadikan pelayanan publik pada Program Sipamandaq ini menjadi kurang efektif. Ini memberikan indikasi bahwa masyarakat sangat antusias jika pelayanan dilakukan langsung di tengah masyarakat.

Demikian pula halnya pada pelayanan Keluarga Berencana (KB), pelayanan yang diberikan pada instansi ini adalah pemberian penyuluhan KB yang dilakukan penyuluh KB kecamatan dan pemasangan alat kontrasepsi, menurut keterangan kepala Bappeda Kallang Marzuki yang memantau secara langsung pelaksanaan pelayanan di lapangan adalah:

“Pelayanan melalui penyuluhan KB sudah baik karena para penyuluh sangat menguasai materinya hanya saja yang menjadi kendala adalah pesan yang disampaikan kurang efektif karena tidak dilakukan dialog antara penyuluh dan masyarakat, mungkin karena durasi waktu yang diberikan sangat sempit. Demikian juga pelayanan alat kontrasepsi, banyak warga yang masih tidak mau ber KB mungkin pola pikir maupun budaya yang sangat mempengaruhi”

Selain pelayanan tersebut di atas, Kementerian Agama Polewali Mandar juga terlibat aktif dalam Program *Sipamandaq* dalam pemberian pelayanan publik dengan melibatkan para penyuluh agama maupun para Kepala Urusan Agama (KUA) Kecamatan. Adapun pelayanan yang diberikan adalah, mulai dari informasi haji maupun umrah, nasehat pra-nikah hingga pelayanan dengan mendata bagi warga yang belum memiliki buku nikah. Yang menjadi kendala pada pelayanan ini adalah terbatasnya waktu, dan lokasi yang kurang efektif sehingga apa yang disampaikan oleh para penyuluh kurang efektif, karena terbatasnya waktu dan tempat, sehingga tujuan dan sasaran dari pelayanan ini capaiannya kurang maksimal. Sebagaimana yang diungkapkan Kepala Urusan Agama Kecamatan Binuang Haris, S.Ag.,S.Pd, M.Pd ;

“Program Sipamandaq ini sangat bagus, karena kegiatan pelayanan yang dilakukan terpadu hampir semua instansi terlibat dan hal ini sangat baru dan merupakan sebuah inovasi yang sangat baik. Namun menjadi kurang efektif karena pelayanannya sangat banyak sehingga kurang mencapai tujuan dan sasarannya. Karena kendalanya adalah waktu yang sangat singkat. Disamping itu data-data harus kita pegang sebelumnya, seperti data masyarakat yang belum memiliki buku nikah, sehingga kita bisa mempersiapkan isbat nikahnya secara langsung di lapangan bekerja sama dengan Pengadilan Agama dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”

Salah satu kendala pada semua pelayanan sehingga kurang efektif adalah, tidak dilakukannya sosialisasi maupun pendataan sebelumnya. Kemudian pelayanan yang sangat padat sehingga waktu sangat terbatas sehingga pelayanan yang dilakukan kurang efektif.

Kedua : Sederhana.

Pelayanan secara sederhana yang dimaksud adalah prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

Pelayanan publik *sipamandaq* didesain sebagai layanan terpadu yang dilakukan secara langsung di desa maupun di kelurahan dengan sederhana. Pelayanan publik tidak serta merta yang berkaitan dengan apa yang diberikan oleh aparaturnya kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting pelayanan. Gedung yang memadai misalnya akan memberikan keleluasaan dan kenyamanan bagi masyarakat yang akan meminta pelayanan. Kebersihan dan tata ruang yang memadai adalah bagian yang tidak terpisahkan dalam melayani masyarakat. Kebersihan berpengaruh kepada rasa betah masyarakat yang menunggu proses pelayanan, walaupun lama dan antri, karena kenyamanan ruang tunggu yang bersihnya lingkungannya akan membuat masyarakat menikmati berbagai proses yang dilakukan. (Hayat, 45: 2017).

Dalam rangka memenuhi pelayanan publik yang profesional melalui Program *Sipamandaq* yang bercirikan pelayanan yang sederhana belum sepenuhnya dapat dipenuhi karena berbagai macam kendala dimulai dari pelayanan kesehatan. Pada pelayanan pemeriksaan ibu hamil masih berbelit-belit karena kurangnya informasi pada ibu hamil jika ingin dilakukan pelayanan sebaiknya membawa serta KTP. Banyak ibu hamil tidak membawa KTP

sehingga mereka pulang ke rumahnya mengambil KTP. Sedangkan jarak dari rumah mereka ke pusat pelayanan berjarak cukup jauh, meskipun ada juga yang dekat.

Sebagaimana yang diungkapkan warga Desa Renggeang Kecamatan Limboro Ibu Salmi (31 thn):

“Uwallupei tori mambawa KTPu, apa’ andiang toi mepa’uangngi kapala dusun pambawao KTP mua’ melo’o mapparessa marondong dio di lapangan desa melauai Program Sipamandaq”

Artinya;

“Saya tidak membawa KTP karena tidak ada pemberitahuan dari kepala dusun jika ingin memeriksa melalui Program Sipamndaq sebaiknya membawa serta KTP”

Pelayanan tidak dilakukan pada satu lokasi, misalnya pelayanan kesehatan dilakukan di pustu, sosialisasi bahaya Narkoba dilakukan di sekolah, sehingga warga yang ingin mengikuti beberapa kegiatan menjadi terkendala karena lokasinya bukan pada satu tempat. Meskipun pada desa yang lain ada juga yang melakukan secara terpadu pada lokasi yang sama.

Hal yang lain menjadi kendala pada aspek prosedur pelayanan adalah, alur pelayanan yang kurang profesional karena membludaknya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, mereka tidak mendapatkan atau dibagikan nomor antrian, sehingga masyarakat saling berdesakan. Program Sipamandaq ini dilakukan di lapangan atau alun-alun desa kemudian dibuatkan tenda-tenda sebagai tempat pelayanan, alur layanan dari tenda ke tenda yang lain belum tertata dengan baik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Pendidikan Polewali Mnadar Arifuddi Toppo;

“.....Sebaiknya panitia mengatur dengan baik prosedur pelayanan sehingga masyarakat tidak berdesak-desakaan,

contohnya pada pelayanan KTP dan KK tidak maksimal karena mereka tidak diberikan nomor antrian, demikian pula pada pelayanan lainnya....”

Kendala utama pada pelayanan ini yang kemudian terkesan berbelit-belit adalah karena minimnya persiapan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak maksimal sehingga banyak masyarakat yang datang tidak membawa persyaratan yang harus mereka bawa untuk mendapatkan pelayanan seperti KTP dan lain-lain. Hal lain yang menjadi penghambat adalah khususnya pada pelayanan KTP yang seharusnya bisa langsung jadi KTPnya tetapi terkendala pada jaringan. Sehingga pelayanan diberikan secara off line dan menunggu beberapa hari untuk mendapatkan KTP yang baru karena harus dicetak di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Bahkan tidak sedikit warga yang datang langsung ke Kantor Dukcapil untuk mengambil KTP.

Ketiga : Kejelasan dan kepastian (transparan).

Kejelasan dan kepastian merupakan salah satu ciri dalam pelayanan publik yang profesional yang bermakna adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik pelayanan teknis maupun pelayanan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pelayanannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Dalam pelayanan publik yang dikoordinir oleh Bappeda Polewali Mandar melalui Program Sipamandaq sudah mencoba menerapkan seluruh ciri pelayanan publik profesional termasuk pelayanan yang bercirikan kejelasan dan kepastian. Namun masih memiliki beberapa kendala diantaranya, belum seriusnya sebagian stakeholders dalam melakukan pelayanan publik secara terpadu di tengah masyarakat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Bupati Polewali Mandar H.Andi Ibrahim Masdar;

“.....Disaat rapat persiapan pelayanan publik Program Sipamandaq, sebaiknya para kepala dinas hadir bersama dengan para kepala bidang yang terkait. Jangan ada yang diwakili, kemudian dimatangkan dengan baik, didiskusikan tentang pelayanan yang akan diberikan. Saya tidak ingin di saat sudah di lapangan semuanya serba tidak jelas, saling melempar tanggung jawab. Pelayanan itu harus jelas apa yang ingin dilayani dan masyarakat membutuhkan kepastian pelayanan...”

Hal ini disampaikan oleh Bapak Bupati Polewali Mandar di saat memberikan arahan pada persiapan pelayanan publik Program Sipamandaq di ruang pola kantor Bupati Polewali Mandar pada tanggal 12 Maret 2016.

Kekhawatiran bapak bupati terbukti menjadi kendala utama pada saat dilaksanakannya pelayanan yaitu banyaknya masyarakat yang tertolak mendapatkan pelayanan karena tidak melengkapi administrasinya maupun persyaratan lainnya.

Hal tersebut diungkapkan oleh salah seorang warga Desa Pambusuang, Rahim 35 tahun yang ingin mengambil kredit di Bank tertunda karena ada beberapa persyaratan administrasi yang ia tidak penuhi, yang seharusnya disampaikan sebelumnya oleh Dinas terkait;

“Andanga’ mala ma’ala kredit apa’ diang beberapa persyaratan adiministrasi andiang uwawa, sementara pelayanan sangallo ri”

Artinya :

“Saya tidak dapat mengambil kredit karena terdapat beberapa persyaratan administrasi yang saya tidak penuhi, padahal layanan ini hanyalah sehari”

Pelayanan publik yang berkualitas harus memiliki kejelasan dan kepastian, disaat launching pelayanan publik melalui Program Sipamandaq, sebaiknya disertai dengan brosur atau pedoman teknik pelayanan yang menjadi rujukan oleh semua instansi yang terlibat dalam pelayanan tersebut.

Inilah salah satu kendala dalam memberikan pelayanan karena tidak adanya petunjuk teknis (juknis) pelayanan yang menjadi panduan bersama oleh semua pemberi pelayanan.

Keempat : Keterbukaan.

Keterbukaan dalam setiap pelayanan adalah sangat penting, dalam hal prosedur pelayanan atau tata cara persyaratan, satuan kerja pejabat pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu / tarif serta hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Kendala pada aspek keterbukaan ini adalah; pelayanan publik Program Sipamandaq ini dilakukan di desa maupun kelurahan, sehingga seluruh pendukung pelayanan dipindahkan dari kantor di kabupaten ke desa. Muncullah kendala karena informasi dalam hal tata cara persyaratan dan lain-lain terbatas disampaikan ke masyarakat. Karena jaringan internet atau media sosial yang saat itu belum berkembang seperti saat ini. Kepala desa yang seharusnya aktif memberikan informasi tersebut juga terkendala karena mereka kurang menguasai dengan baik materi yang akan diberikan pelayanan. Meskipun di saat sosialisasi mereka paran camat maupun kepala desa dilibatkan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala Bappeda Kallang Marzuki :

.”....Salah satu kendala kita dalam pelayanan publik sipamandaq ini adalah, para kepala desa tidak terlalu aktif

memberikan informasi ke masyarakatnya, meskipun kita tim di kabupaten sudah turun juga ke desa untuk sosialisasi....”

Kerjasama antara tim sipamandaq harus kuat mulai dari kabupaten hingga ke desa, sehingga seluruh informasi dapat terkait pelayanan dapat sampai ke masyarakat.

Kelima : Efisiensi.

Efisiensi dalam pelayanan publik bermakna; (a).Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (a).Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan , dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

Peneliti menemukan dalam efisiensi pelayanan publik melalui program sipamandaq ini terkendala pada tidak terintegrasinya dari semua pelayanan, dimana setiap pelayanan membutuhkan persyaratan yang sama pada layanan yang lain, sehingga tidak efektif. Hal tersebut terjadi pada pelayanan publik dalam program sipamandaq pada awal pelaksanaan di tahun 2016. Selain hal tersebut, petugas pemberi pelayanan belum mumpuni, kurang skill pelayanan khususnya pada Dinas Dukcapil, Dinas Kesehatan belum terlalu cakap, sehingga pemberian pelayanan tidak efisien.

Contohnya yang diungkapkan oleh Camat Limboro Masri;

Sebaiknya pada pelayanan publik sipamandaq ini, masalah administrasinya cukup dilayani di satu meja saja, supaya masyarakat tidak berulang-berulang menphoto kopi KTP atau KKnya di setiap pelayanan, cukup satu kali saja di meja administrasi utama.

Jasa layanan yang efisien adalah tidak mengulangi persyaratan-persyaratan pada setiap pelayanan sehingga masyarakat tidak merasa dibebani.

Kendala yang lain adalah tidak adanya kotak saran yang disediakan oleh panitia di semua layanan, hal ini penting supaya masukan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan dapat memberikan saran dan masukan supaya pelayanan bisa lebih efisien.

Keenam : Ketepatan waktu.

Ketepatan waktu dalam penelitian ini yang dimaksud adalah; pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Hasil pengamatan peneliti pada beberapa pelayanan publik pada program sipamandaq ini dalam ketepatan waktunya belum terukur dengan baik, karena kadang acara pembukaan molor dan terlalu panjang, padahal masyarakat telah berada di tempat sejak pukul 08.00 Wita, acara dibuka pukul 09.00 Wita hingga pukul 11.00 Wita. Pelayanan dimulai pukul 11.10 Wita. Hal tersebut membuat masyarakat jenuh dan kepanasan karena mereka berada di dalam tenda-tenda. Kadang pelayanan dilaksanakan hingga malam hari.

Seperti yang terjadi di Desa Pambusuang Kecamatan Tinambung, pelayanan KTP, KK dan KTA dilaksanakan hingga malam hari, karena membludaknya jumlah masyarakat yang ingin dilayani.

Sebagaimana yang diungkapkan warga Pambusuang Pua' Ramadang (43 thn);

“Saya mulai berada di tempat ini sejak pagi, karena saya belum memiliki KK, maka saya sangat antusias mengikuti acara Sipamandaq ini, meskipun saya baru dilayani pada malam hari, karena rame sekali paqbanua (masyarakat).

Oleh sebab itu penting untuk menjadi catatan bagi penyelenggara Pelayanan publik pada program sipamandaq ini supaya pelayanan dapat berjalan dengan baik tepat waktu, supaya setiap durasi kegiatan dapat menjadi catatan penting untuk didiskusikan bersama seluruh tim.

Ketujuh : Responsif.

Responsif dalam penelitian ini mengandung makna, lebih mengarah kepada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Kendala yang dialami oleh masyarakat selama pelayanan berlangsung, tidak tersedianya kotak saran, kemudian tim penyelenggara dalam hal ini Bappeda kadang melakukan evaluasi kadang tidak, sehingga persoalan yang harus direspon dengan cepat tidak dilakukan.

Demikian pula masyarakat merasa sungkan mengkritik langsung pihak pelayanan jika terdapat sesuatu yang kurang baik. Hal tersebut juga terlihat tatkala para penerima jasa pelayanan antri sangat panjang, sebaiknya tim menyediakan tempat duduk atau tempat berteduh lainnya supaya tidak kepanasan.

Sebagaimana diungkapkan Sektretarsi Dinas Kesehatan HM Syuaib Nawawi;

“Kita terkendala sarana dan prasarana di lapangan, kesian masyarakat banyak kepanasan di saat di lakukan pelayanan karena terbatasnya tenda dan kursi”.

Respon cepat dan kepekaan pada pelayanan publik harus dilakukan dengan membuat tim khusus untuk melakukan evaluasi dan kebutuhan pihak yang dilayani.

Kedelapan : Adaptif.

Adaptif berarti cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Pelayanan publik harus mampu beradaptasi terhadap masyarakat yang dilayani. Pada pelayanan publik sipamandaq peneliti menemukan salah satu pemberi pelayanan kurang mampu berkomunikasi dengan masyarakat karena masyarakat yang dilayani menggunakan bahasa Mandar.

Penguasaan bahasa daerah juga menjadi penting dalam memberikan pelayanan di masyarakat, para pemberi pelayanan harus cepat beradaptasi terutama budaya masyarakat. Apalagi jika yang dihadapi masyarakat yang berusia lanjut, kadang tidak mampu membaca maupun menulis. Selain bahasa yang menjadi kendala, hal lain yang peneliti temukan pada pelayanan publik program sipamandaq di Desa Katumbangan Lemo Campalagian kurang dihadiri masyarakat karena sebagian besar masyarakatnya adalah petani dan nelayan, pada pagi hari mereka ke kebun dan menangkap ikan di laut. Sebagaimana yang diungkapkan Jumriah Sekretaris Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana;

“Kami dari DP2KB sudah stand by di lokasi pelayanan lapangan Desa Katumbangan Lemo, namun hanya 11 orang yang menjadi peserta KB, kendalanya adalah mereka pergi ke sawah dan kebun, sebenarnya mereka bisa hadir seandainya pelayanan dilakukan pada sore hari atau bahkan malam jika memungkinkan kita bisa kita lakukan.”

Melakukan adaptasi terhadap masyarakat yang dilayani adalah sesuatu sangat penting, asal tidak mengurangi kualitas pelayanan dan standar pelayanan yang diberikan.

b. Strategi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan publik pada Program Sipamandaq.

Pertama : Efektif dalam memberikan pelayanan

Dalam hal efektifitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar melalui Bappeda membuat sebuah inovasi yang dinamakan Program *Sipamandaq* dalam pelayanan publik. Kegiatan ini dilakukan secara terintegrasi oleh stakeholders untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan menjadi efektif, karena memberikan pelayanan secara langsung di masyarakat.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Burhanuddin Nontji Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Polewali Mandar Dinas:

“....Program Sipamandaq dengan melalui kegiatan pelayanan publik sangat efektif. Program ini memberikan pelayanan secara langsung sekaligus kita mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Yang selama ini mereka mengurus administrasi kependudukan di kantor Dukcapil, pada program sipamandaq, kita yang mendatangi masyarakat untuk memberikan pelayanan...”

Hal serupa diungkapkan Hamka Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Polewali Mandar:

“Kami dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sangat terbantu program sipamandaq ini, karena melalui program ini, kami dari dinas pendidikan bisa mengambil anak putus sekolah secara langsung dan ini sangat efektif untuk terus kita lanjutkan, jika perlu seluruh desa kita datangi untuk melalui program sipamandaq, dan banyak yang kami kembalikan ke sekolah melalui program sipamandaq, rata-rata 1 desa yang sudah dicanangkan kita temukan anak-anak yang tidak bersekolah 5-10 anak, kemudian kita sekolahkan kembali, dan menyerahkan kepada sekolah yang sudah ditunjuk.”

Strategi yang dilakukan untuk mengefektifkan pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan langsung di desa. Selain pelayanan pendidikan dan administrasi kependudukan strategi lainnya adalah pelayanan kesehatan dengan menghadirkan dokter ahli kandungan, ahli gizi dan ahli anak. Pelayanan di desa selama ini hanya dilakukan oleh dokter umum, bidan dan perawat. Kehadiran para dokter ahli sangat efektif karena langsung memberikan pemetaan kepada hamil yang mendapatkan risiko tinggi (restri). Sehingga dapat diintervensi dini.

Kedua : Sederhana, pelaksanaan pelayanan dilaksanakan secara mudah.

Ciri pelayanan yang profesional salah satunya adalah; Sederhana, pelaksanaan pelayanan dilaksanakan secara mudah. Melalui program sipamandaq pelaksanaannya dilakukan di lapangan desa maupun kelurahan, mudah diakses oleh seluruh penduduk. Fasilitas pelayanan dibuat secara sederhana dengan mendirikan tenda-tenda, atau memanfaatkan kolong rumah warga atau sekolah terdekat. Prosedur pelayanan dilakukan juga secara sederhana dan mudah, melibatkan aparat desa, kecamatan menjadikan pelayanan menjadi mudah.

Desain tempat pelayanan dibuat secara sederhana dan mudah, sehingga dapat diduplikasi oleh pihak mana saja, jika ingin membuat pelayanan publik di tengah masyarakat di ruangan terbuka.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Dr. A. Emy Purnama Dir UTD PMI Polewali;

“Pelayanan Publik Program Sipamandaq dilakukan dengan sangat sederhana dan mudah sehingga kami yang diundang memberikan pelayanan merasa tidak terbebani, karena saya hanya memerintahkan staf untuk membawa bus pelayanan UTD ke pusat pelayanan di lapangan yang sudah ditentukan oleh tim. Dan yang

sangat memudahkan adalah pihak panitia atau tim Sipamandaq membantu kita untuk mensosialisasikan ke masyarakat tentang pentingnya donor darah”.

Ketiga : Kejelasan dan kepastian (transparan).

Strategi yang dilakukan oleh tim yang dikoordinir oleh Bappeda dalam memberikan pelayanan publik pada program sipamandaq dalam memberikan kejelasan dan kepastian kepada penerima pelayanan. Hal yang dilakukan oleh beberapa OPD dengan dibuatkan spanduk atau baligho di lokasi pelayanan yang menunjukkan alur pelayanan dan persyaratan lainnya.

Dalam beberapa kasus pelayanan publik program sipamandaq yang peneliti amati, bagi desa yang memberikan pelayanan dengan menyertakan petunjuk teknis dan baligho prosedur pelayanan dapat berjalan dengan baik dibandingkan dengan desa lain.

Pembagian tupoksi sudah dilakukan pada pelayanan publik sipamandaq sebelumnya sudah dilakukan pada tahun 2016, namun tidak berjalan dengan baik, maka penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2017-2018 tidak pembagian tupoksi tapi pihak OPD yang telah diberikan tupoksi kemudian didampingi oleh para asisten sekretariat daerah supaya melakukan pengawasan dan pendampingan di saat sudah berada di lapangan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak HM.Natsir Rahmat Wakil Bupati Polewal Mandar:

Para asisten sekretariat daerah saya perintahkan supaya melakukan pengawasan dan pendampingan bagi para kepala OPD yang tidak bekerja dengan baik untuk melakukan pelayanan terutama para stafnya harus paham dengan baik tentang prosedur pelayanan supaya masyarakat yang dilayani merasa jelas dan terdapat kepastian dari pelayanan yang diberikan.

Hal ini dilakukan supaya para kepala OPD tidak lempar tanggung jawab di saat memberikan pelayanan di masyarakat. Mereka sudah paham tupoksi masing-masing dan masyarakat memahami

dengan baik layanan dan proses pelayanan yang diberikan ada kepastian.

Keempat : Keterbukaan.

Strategi yang dilakukan dalam menerapkan pelayanan yang profesional dengan ciri keterbukaan adalah, memberikan informasi kepada masyarakat 2-3 minggu sebelum pelaksanaan dimulai, belajar dari pelayanan publik sipamandaq sebelumnya yang cenderung tidak terbuka di masyarakat. Sehingga pada tahun 2018 pelayanan publik melalui program sipamandaq terus dibenahi.

Peneliti melihat tim bappeda melakukan rapat-rapat internal di kabupaten kemudian dilanjutkan di kecamatan dan seterusnya di desa maupun kelurahan. Sebagaimana yang dilakukan oleh Camat Wonomulyo Bapak Umbar;

Sebelum pelayanan publik melalui program sipamandaq dilakukan, saya sudah memberikan informasi kepada masyarakat di Desa Campurjo, terutama pelayanan sunnatan massal, banyak warga masyarakat yang akhirnya antusias mengantarkan anaknya ke lapangan desa untuk dikhitan secara massal, demikian pula pelayana ibu hamil, saya juga bersama petugas PKM, Pustu turun langsung ke masyarakat, bahkan door to door ke rumah-rumah warga untuk memberikan penjelasan secara terbuka mengenai jenis pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Kegiatan yang dilakukan oleh Camat Wonomulyo sangat membantu tim karena model keterbukaan ke masyarakat melalui door to door akhirnya masyarakat banyak datang dan percaya kepada pemerintah.

Kelima : Efisiensi.

Strategi yang dilakukan dalam efisiensi kegiatan terlihat pada program sipamandaq yang dilakukan pada tahun 2018, para staf yang akan memberikan pelayanan ditraining oleh OPD penyelenggara atau

dilakukan evaluasi pada pelaksanaan program sebelumnya. Sehingga pelayanan menjadi efisien.

Strategi lain adalah menempatkan pelayanan di lapangan terbuka hal tersebut menjadi sangat efektif karena warga masyarakat dapat menjangkau semua pelayanan yang tersedia. Sebagaimana yang diungkapkan oleh salah seorang warga yang sempat peneliti temui di saat pelayanan publik dilakukan di Desa Pambusuang Kecamatan Tinambung, mereka sangat puas, karena banyak masyarakat yang tidak memiliki KTP, nomor NIK langsung jadi kemudian ia dapat dilayani di saat melakukan pendaftaran BPJS, demikian pula warga lainnya setelah mendapatka Kartu Anggota Nelayan, kemudian kegiatan lainnya yang dilakukan hampir bersamaan.

Keenam : Ketepatan waktu.

Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan, pada pelaksanaan pelayanan publik berikutnya mulailah didesain pelaksanaan kegiatan secara padat, sehingga tidak membuang banyak waktu di acara ceremonial pembukaan. Misalnya yang dilakukan di Desa Laliko Kecamatan Campalagian, para anak putus sekolah sudah dilakukan pendekatan persuasif oleh tim dinas pendidikan sekitar satu minggu sebelum pelaksanaan kegiatan. Sehingga anak tersebut sudah siap mentalnya di saat dikembalikan bersekolah. Demikian kegiatan lainnya seperti pembuatan akte kelahiran dan KTP sudah dilakukan pendataan sekitar satu minggu sebelum pelaksanaan kegiatan.

Strategi ini sangat efektif, di saat pelaksanaan kegiatan secara terpadu di lapangan, hal – hal teknis sudah diselesaikan dan pelayanan dapat berjalan tepat waktu.

Ketujuh : Responsif.

Strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam merespon masyarakat dalam pelayanan publik adalah

dibuatnya program sipamandaq, harapan masyarakat supaya pemerintah dapat memberikan pelayanan secara langsung kepada mereka. Pelayanan langsung yang dimaksud adalah pihak pemberi pelayanan mendatangi masyarakat di desa untuk dilayani. Seperti dokter ahli yang selama ini hanya memberikan pelayanan di RSUD, melalui program sipamandaq mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal serupa dilakukan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, melakukan pendataan di desa, yang diata adalah anak yang tidak bersekolah maupun putus sekolah. Mereka langsung dikembalikan ke sekolah. Demikian pula Dinas Dukcapil dan OPD-OPD lainnya.

Di saat melakukan pelayanan di lapangan, ditemukan anak-anak yang belum dikhitan, data-data tersebut ditemukan di saat dilakukan sosialisasi program sipamandaq di beberapa desa. Arahan bapak bupati supaya dilakukan juga sunnatan massal.

“Saya menghimbau kepada Bappeda sebagai koordinator kegiatan pelayanan publik pada program sipamandaq supaya segera melakukan pelayanan sunnatan massal, sebagaimana laporan yang disampaikan oleh Camat Wonomulyo Umbar, jika di desa Campurjo masih banyak anak-anak yang belum dikhitan”

Arahan bapak bupati tersebut langsung direspon oleh Bappeda dengan menggerakkan petugas kesehatan dan desa untuk menyelenggarakan pelayanan sunnatan massal di program sipamandaq.

Selain hal tersebut, masyarakat juga meminta supaya dilakukan pelayanan sosialisasi bahaya narkoba, karena ditemukannya banyaknya remaja yang terjerumus narkoba. Hal tersebut direspon dengan menghadirkan Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) dalam pelayanan publik dalam program sipamandaq.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Syabri Syam (BNNK);

“ Kami sangat bersyukur bisa terlibat langsung di program sipamandaq ini, karena melau program ini kami bisa berintegrasi

dengan stakeholders yang lain seperti penyuluh kesehatan, penyuluh agama dan penyuluh KB, dibandingkan jika kami jalan sendiri ke lapangan.

Peneliti temukan di lapangan banyak hal yang menjadi masukan masyarakat baik disampaikan secara langsung maupun tidak, langsung direspon dengan baik, meskipun terdapat kendala yaitu masih banyak masyarakat yang sungkan menyampaikan kritiknya secara langsung, karena tidak tersedianya kotak saran.

Kedelapan : Adaptif

Melakukan adaptasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah merupakan poin yang penting, salah satu yang dilakukan pemerintah Kabupaten Polewali Mandar adalah mendekatkan diri ke masyarakat dalam melakukan pelayanan melalui program sipamandaq.

Program sipamandaq melalui pelayanan publik merupakan strategi adaptasi yang dilakukan karena banyak masyarakat yang sulit mendatangi tempat pelayanan di kantor dinas pelayanan.

Melakukan pelayanan di bawah kolong-kolong rumah warga, di lapangan, di halaman rumah warga, ini merupakan adaptasi supaya masyarakat lebih nyaman dan tidak mengeluarkan biaya transportasi.

B. Pembahasan

Pertama : Efektif dalam memberikan pelayanan

Efektif, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Dalam hal mendorong efektivitas dalam memberikan pelayanan publik di program sipamandaq, maka strategi yang dilakukan adalah melakukan evaluasi pada pelaksanaan program sipamandaq sebelumnya.

Pada pelayanan pengembalian anak putus sekolah yang dilakukan di Desa Tonyaman dianggap kurang efektif karena anak yang akan dikembalikan bersekolah tidak dilakukan pendekatan persuasif sebelumnya. Sehingga di saat mereka dikembalikan bersekolah terkesan hanya formalitas. Beberapa hari kemudian mereka tidak masuk sekolah, melalui pengalaman tersebut, maka

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan melakukan pendekatan persuasif kepada keluarga yang anggota keluarganya akan dikembalikan bersekolah. Hal tersebut dilakukan di Kelurahan Manding Kecamatan Polewali, Desa Laliko Kecamatan Laliko.

Strategi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan pada pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan ibu hamil yang dilakukan oleh dokter ahli kandungan adalah dengan membawa peralatan Ultrasonografi (USG), yang sebelumnya menjadi keluhan para tenaga medis di saat melakukan pemeriksaan di ibu hamil di puskesmas di Desa Tonyaman, Kelurahan Takatidung. Dengan tersedianya USG maka pelayanan menjadi efektif.

Pada pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi kendala sebelumnya adalah; terbatasnya waktu pelayanan. Maka khusus pelayanan administrasi kependudukan diberikan waktu tiga hari, dua hari dilakukan sebelum launching pelayanan dilakukan pendataan penduduk yang belum memiliki KTP, KK dan AK, dengan melibatkan kepala dusun dan imam mesjid diumumkan di mesjid-mesjid desa, sehingga masyarakat terdata dengan baik dan dimulai pelayanan, meskipun masih offline pihak Dukcapil kemudian menyiapkan bus sekolah yang mengantar warga desa yang belum memiliki KTP untuk difoto di Kantor Dukcapil.

Kedua : Sederhana.

Pelayanan secara sederhana yang dimaksud adalah prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Program sipamandaq melalui pelayanan publik didesain dengan sangat sederhana dengan melibatkan lintas sektor, pelayanannya hanya dilakukan di tenda-tenda bahkan di kolong rumah warga, hal tersebut dilakukan dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan publik melalui program sipamandaq dapat diduplikasi oleh semua pihak. Meskipun demikian terdapat banyak kendala-kendala di lapangan sehingga beberapa pelayanan menjadi tidak mudah, terutama di saat pelayanan

sudah mulai berjalan. Kurangnya sosialisasi yang oleh pihak desa maupun kelurahan kepada masyarakat membuat pelayanan ini menjadi tidak sederhana. Terutama di awal pelaksanaan program sipamandaq di tahun 2016. Hal tersebut menjadi catatan bagi pemberi pelayanan pada kegiatan berikutnya. Yang menjadi catatan penting adalah, syarat utama dalam memberikan pelayanan adalah, setiap warga masyarakat yang ingin dilayani harus diregistrasi dengan memperlihatkan KTP, banyak warga yang tidak membawa KTP di saat akan dilayani. Strategi yang dilakukan pada pelayanan berikutnya adalah, dilakukan penyampaian sebelumnya jika ingin mendapatkan pelayanan harus memiliki identitas, bagi yang tidak memiliki identitas dapat mengurus KTP nya pada pelayanan Dukcapil yang telah memberikan pelayanan 3-4 hari sebelum pelayanan sipamandaq.

Ketiga : Kejelasan dan kepastian (transparan).

Kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan publik merupakan salah satu ciri dalam pelayanan profesional. Dalam pelayanan publik dalam program sipamandaq, masih banyak kendala yang ditemukan dalam memberikan kejelasan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, masyarakat belum mendapatkan informasi secara utuh tentang prosedur pelayanan dan pelayanan apa saja yang akan diberikan, sehingga masyarakat tidak siap di saat akan dilayani. Pada pelayanan berikutnya hal tersebut mulai diinformasikan ke masyarakat, dengan mendirikan baligho yang bertuliskan prosedur pelayanan dan pelayanan apa saja yang diberikan.

Pelayanan yang dilakukan di lapangan hanya berlangsung satu hari, bagi masyarakat yang tidak sempat terlayani dapat mendapatkan pelayanan khusus dari OPD yang bersangkutan.

Pada pelayanan publik sipamandaq banyak instansi terlibat termasuk pelayanan perijinan, menurut Ratmiko (2006), beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan adalah, diantaranya; 1). Empati dengan masyarakat, pegawai yang melayani urusan perizinan atau pelayanan lainnya harus dapat berempati dengan masyarakat penggunaan jasa pelayanan. 2). Pembatasan prosedur. Prosedur

dirancang sependek mungkin sehingga menerapkan konsep *one stop shop*. 3). Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan. 4). Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan. Dan seterusnya.

Pada poin ketiga tersebut di atas secara tegas dicantumkan bahwa kejelasan dan tata cara pelayanan harus sederhana mungkin. Pada penerapan pelayanan publik sipamandaq di Desa Tonyaman dan Kelurahan Manding itu belum terkomunikasikan baik kepada masyarakat pada tahun 2016, namun pada tahun 2017 dan 2018 yang dilakukan di desa Campurjo mulai terlaksana dengan baik.

Keempat : Keterbukaan.

Dalam program sipamandaq melalui pelayanan publik, tidak ada yang dipungut biaya semuanya gratis kecuali pada pelayanan BPJS karena pihak pemerintah yang harus membayarkan masyarakat miskin BPJS nya kecuali masyarakat harus membayar secara mandiri. Transparansi biaya pelayanan ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin. Hal tersebut dilakukan supaya informasi kepada masyarakat transparan tidak ada yang ditutupi.

Keterbukaan pelayanan pada program sipamandaq cukup terlihat di saat pelayanan publik sipamandaq dilaksanakan pada tahun 2018 tepatnya di Desa Renggeang, informasi yang diberikan oleh penyuluh peternakan bahwa akan dilakukan pemeriksaan hewan ternak secara gratis. Sehingga saat itu banyak warga yang membawa hewan ternaknya ke pusat pelayanan di lapangan Desa Renggeang untuk diperiksa dokter hewan. Kegiatan tersebut dihadiri secara langsung Ali Baal Masdar Gubernur Sulawesi Barat pada tahun 2018.

Kelima : Efisiensi.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, artinya pemerintah harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang kurang tepat.

Olehnya itu dilakukanlah pada pelayanan publik program sipamandaq ini dengan menata pemberi pelayanan supaya dapat bekerja secara profesional dengan memberikan pelatihan maupun melakukan evaluasi-evaluasi pelayanan supaya menjadi efisien. Penataan alur pelayan disesuaikan dengan urutan kebutuhan pelayanan, misalnya pelayanan administrasi kependudukan di tempatkan pada meja pertama dengan tempat yang lebih luas kemudian diikuti pelayanan lainnya.

Keenam : Ketepatan waktu.

Seluruh OPD pemerintahan harus memiliki SOP tentang tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Unit pelayanan publik pun memiliki SOP sendiri yang harus dikerjakan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan.

Dengan adanya Standar Pelayanan, SPM dan SOP yang telah disusun oleh seluruh lini pemerintahan, seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintahan akan semakin bagus dan masyarakat akan semakin sejahtera.

Prinsip pelayanan publik dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip berikut diantaranya; *Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.*

Ketepatan waktu atau kepastian waktu dalam pelayanan publik melalui program sipamandaq masih menjadi salah satu kendala, dengan padatnya kegiatan pelayanan yang dilakukan secara bersamaan menjadikan pelayanan banyak yang tidak tepat waktu bahkan molor karena durasi pembukaan kegiatan cukup banyak menyita waktu. Pada kesempatan berikutnya maka didesainlah pelayanan yang padat dan terukur dengan mengeluarkan kegiatan yang seremonial yang menyita banyak waktu.

Pengembalian anak putus sekolah dimasukkan dalam acara pembukaan demikian beberapa penyuluhan yang harus melibatkan banyak orang. Kemudian dilanjutkan dengan acara pelayanan di OPD-OPD yang sudah disediakan oleh Tim pelaksana.

Ketujuh : Responsif.

Terdapat lima indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons yaitu:

- 1). *Reliability*, ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 2). *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- 3). *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- 4). *Assurance*, ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- 5). *Empati*, ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui kebutuhan konsumen.

Keinginan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau konsumen dengan cepat, dimulai banyak laporan dari LSM maupun wartawan melalui pemberitaan bahwa di masyarakat masih banyak warga yang tidak terlayani akibat jauhnya tempat pelayanan, seperti pelayanan administrasi kependudukan, anak yang tidak bersekolah, kasus narkoba semakin meningkat, kematian ibu melahirkan, dan lain-lain. Maka hal tersebut langsung direspon oleh pemerintah dengan membuat inovasi Program Sipamandaq pelayanan terpadu secara profesional.

Respon yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan secara langsung dimulai pada tahun 2016-2018. Meskipun masih banyak kekurangan dalam penyelenggaraannya. Seperti antrian pelayanan yang kurang

teratur karena tidak adanya nomor antrian, tidak tersedianya kotak saran, namun pada kegiatan selanjutnya sudah tersedia.

Kedelapan : Adaptasi.

Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, tuntutan yang lebih terbuka, serta perkembangan globalisasi yang memicu peningkatan yang lebih cepat lagi dalam kebutuhan dan tuntutan akan layanan publik, model birokrasi tradisional tersebut biasanya dianggap tidak lagi memadai. Untuk itu, diperlukan model baru yang mampu menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat serta merespon berbagai perubahan yang terjadi dengan cepat.

Berkenan dengan hal tersebut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa model penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut; 1). Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya. 2). Terpusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait. 3). Terpadu, pola pelayanan publik yang meliputi : (a). Terpadu Satu Atap, pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu. (b). Terpadu satu pintu, pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Zaenal Mukarom (2016).

Program sipamandaq melalui pelayanan publik yang profesional itu merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik. ini

Merupakan adaptasi yang dilakukan dalam pelayanan. Kemudian hal teknis lain yang dilakukan untuk melakukan adaptasi dalam pelayanan adalah dengan menggunakan pendekatan kultur sosial masyarakat. Diantaranya dalam

melakukan komunikasi menggunakan bahasa daerah, hal tersebut dilakukan untuk melayani masyarakat yang tidak mampu berkomunikasi dalam bahasa Indonesia, yang pada awal penerapan pelayanan menjadi kendala utama.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian dan pembahasan yang didasarkan pada analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan yang menunjukkan bahwa :

1. Program Sipamandaq merupakan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam memberikan layanan ke masyarakat melalui mendatangi masyarakat dengan melibatkan beberapa stakeholders ke desa maupun kelurahan Sehingga dapat melayani dan melihat secara langsung kebutuhan masyarakat. Program Sipamandaq Pada Pelayanan Publik dilakukan secara terintegrasi dan kolaborasi oleh stakeholders, yang dipimpin langsung oleh Bupati Polewali Mandar.
2. Ditemukan beberapa kendala dalam menerapkan pelayanan publik yang profesional dalam Program Sipamandaq sehingga tidak dapat memenuhi 8 (delapan) ciri pelayanan publik secara keseluruhan yaitu: *Pertama, efektif dalam memberikan pelayanan. Kedua, sederhana. Ketiga, kejelasan dan kepastian (transparan). Keempat, keterbukaan. Kelima, efisiensi. Keenam, ketepatan waktu. Ketujuh, responsif dan kedelapan, adaptif.* Dalam pelayanan pada Dinas Pendidikan melalui pengembalian anak putus sekolah dan yang tidak bersekolah belum berjalan dengan baik karena tidak dimulai dengan pendekatan persuasif kepada anak maupun orang tua anak yang putus sekolah. Demikian pula pada pelayanan ibu hamil yang dilakukan Dinas Kesehatan masih ditemukan kendala pada peralatan yang digunakan. Kendala yang lain adalah durasi pelayanan yang singkat, kejelasan pelayanan dan sosialisasi belum maksimal. Pelayanan yang belum maksimal tersebut ditemukan pada awal pencanangan Program Sipamandaq pada tahun 2016 dan terus dilakukan pembenahan pada tahun 2017 dan 2018. Kendala lain adalah belum adanya regulasi yang mengatur secara resmi tentang Program Sipamandaq baik dalam Peraturan Bupati (Perbup) maupun Peraturan

Daerah (Perda), tetapi hanyalah bersifat himbauan Bupati yang disampaikan secara tertulis pada saat pelaksanaan Program Sipamandaq.

3. Dalam mensukseskan Program Sipamandaq dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk memenuhi pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri; *efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, ketepatan, reponsif dan adaptif*. Maka dilakukanlah beberapa strategi pada Program Sipamandaq berikutnya, yang diawal penerapannya memenuhi banyak kendala. Diantara strategi yang dilakukan adalah; melakukan sosialisasi dengan melibatkan seluruh sektor terutama kepala desa dan tokoh masyarakat dan tokoh agama. Kemudian memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat terkait jenis pelayanan yang diberikan, serta melakukan training kepada para petugas pelayanan supaya dapat memberikan pelayanan yang secara profesional. Demikian pula kepastian pelayanan dan waktu pelayanan serta layanan apa saja yang diberikan dituangkan dalam bentuk baligho dan pengumuman lainnya.

Strategi lain yang diberikan adalah menyajikan pelayanan cepat kepada masyarakat, misalnya pengurusan KK, AK dan KTP langsung dapat diterima oleh pengguna pelayanan.

B. SARAN

- a. Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar sebaiknya melanjutkan Program Sipamandaq di seluruh desa dan kelurahan se-Kabupaten Polewali Mandar;
- b. Memperkuat Program Sipamandaq dengan menerbitkan Peraturan Bupati atau Peraturan Daerah sebagai pedoman bagi pemberi pelayanan;
- c. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia dengan baik, yang ditempatkan digaris terdepan untuk memberikan pelayanan, sertan fasilitas pelayanan harus dipenuhi sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

A.Rahman H.I., 2007 *Sistem Politik Indonesia Undang-undang Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Graha Ilmu.

Album Paqbanua Sipamandaq. 2018 Bappeda litbang Polewali Mandar

Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Husada

_____. 2013. *Profesionalitas dan Propporsionalitas: Pegawai Tidak Tetap dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*. *Civil Service. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol.7 No.2 November 2013. Pusat Kajian dan Penelitian Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia.

Kadarisman, M.2012, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Grafindo Husada.

Lembaga Administrasi Negara. 2010. *Pengembangan Kebijakan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat kajian Manajemen Pelayanan Deputi Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara RI.

Lewis, Carol W.and Stuart C.Gilman.2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem- Solving Guide*. Market Street. San Farnsisco: Jossay_ Bass.

Mariana, Dede, dkk.2010. *Reformasi Birokrasi dan Paradigma Administrasi Publik di Indonesia; Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E- Governance*. Yogyakarta:Graha Ilmu.

Marschall, Melissa J. 2004, *Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at The Corproduction of Local Public Goods*. *Political Research Quarterly*. Academic Reseach Library.

Mc. Lavery, Peter. 2002. *Public Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods*. *Political Research Quarterly*. Academic Research Library.

Moren, Michael dkk. 2015 Handbook Kebijakan Publik, Bandung: Nusa Media.

Noorsyam, Djumara, dkk. 2010. *Pengembangan Kebijakan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Pusat kajian Manajemen Pelayanan Deputi Bidang kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan RI.*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor.38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Osborne, David & Peter Plastrik, 1996. *Banishing Bureaucracy: The five strategies for Reinventing Government*, Addison – Wesley Publishing Company. Massachusetts.

Ostrom, Elinor. 1996. *Crossing the Great Divide: Coproduction, synergy, and Development,* " *World Development*, Vol.24, No. 6 (Juni 1996), 1073-87.

Safroni, M.Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media Publishing.

Sumarsono, Sny. 2009. *Teori dan Kebijakan Publik : Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Syafiie, Inul Kencana dan Welasari. 2013. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan, Dr. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta

“Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”

http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_public

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No: 81/1995

<https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>

<https://pemerintah.net/pelayanan-publik/>

<https://contohdanfungsi.blogspot.com/2013/03/konsep-pelayanan-dan-pelayanan-publik.html>



LAMPIRAN

A. Peta Kabupaten Polewali Mandar



B. Foto Kegiatan Program Sipamandaq





UNIVERSITAS



C. Panduan Wawancara

Panduan Wawancara :

Nama Informan :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pada Program Sipamandaq melalui Pelayanan Publik di Kabupaten Polewali Mandar yang diterapkan pada tahun 2016-2018, apakah sudah memenuhi standar pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah)? Pada pelayanan publik tersebut yang dilakukan secara terintegrasi dan kolaborasi dengan stakeholders menyediakan layanan di bidang kesehatan, pendidikan dan sosial ekonomi Yang diuraikan dalam beberapa pertanyaan berikut ini:

1. Apakah Program Sipamandaq pada pelayanan publik sudah *efektif* memberikan pelayanan pada *Dinas kesehatan* melalui pemeriksaan kesehatan ibu hamil dan anak balita oleh dokter ahli, serta layanan donor darah dan BPJS?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pemberian layanan kesehatan, melalui layanan ibu hamil dan anak balita, serta layanan donor darah dan BPJS?
3. Apakah Program Sipamandaq pada pelayanan publik sudah *efektif* memberikan pelayanan pada *Dinas pendidikan*, melalui pengembalian anak putus sekolah dan tidak lanjut sekolah?
4. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan layanan pendidikan khususnya pengembalian anak putus sekolah dan tidak lanjut sekolah pada Program Sipamandaq tersebut?
5. Apakah Program Sipamandaq pada pelayanan publik sudah *efektif* berjalan memberikan pelayanan pada *Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil* khususnya pemberian layanan KTP, KK dan KIA?
6. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pemberian layanan kependudukan dan catatan sipil tersebut?
7. Apakah Program Sipamandaq pada pelayanan publik sudah efektif memberikan pelayanan pada *Dinas BKKB dan PP*?
8. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pemberian pelayanan pada *Dinas BKKB dan PP*?

9. Apakah Program Sipamandaq sudah efektif memberikan pelayanan pada kantor kementerian agama, khususnya pada sosialisasi pelaksanaan haji dan penyuluhan perkawinan?
10. Apa faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan kementerian agama, khususnya sosialisasi pelaksanaan haji dan penyuluhan perkawinan?
11. Apakah Program Sipamandaq pada pelayanan publik dilakukan secara *sederhana* dan *transparan* dalam memberikan pelayanan pada Dinas kesehatan melalui pemeriksaan kesehatan ibu hamil dan anak balita oleh dokter ahli, serta layanan donor darah dan BPJS?
12. Apakah Program Sipamandaq pada pelayanan publik dilakukan secara *sederhana* dan *transparan* dalam memberikan pelayanan pada Dinas pendidikan, melalui pengembalian anak putus sekolah dan tidak lanjut sekolah?
13. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan layanan pendidikan khususnya pengembalian anak putus sekolah dan tidak lanjut sekolah pada Program Sipamandaq tersebut?
14. Apakah Program Sipamandaq pada pelayanan publik sudah dilakukan secara sederhana dan transparan dalam memberikan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya pemberian layanan KTP, KK dan KIA?
15. Bagaimana bentuk pelaksanaannya dalam pelayanan KTP, KK dan KIA?
16. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pemberian layanan kependudukan dan catatan sipil tersebut?
17. Apakah Program Sipamandaq pada pelayanan publik sudah dilakukan *sederhana* dan *transparan* memberikan pelayanan pada Dinas BKKB dan PP?
18. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pemberian pelayanan pada Dinas BKKB dan PP?
19. Apakah Program Sipamandaq sudah dilakukan secara sederhana dan transparan -dalam memberikan pelayanan pada kantor kementerian agama, khususnya pada sosialisasi pelaksanaan haji dan penyuluhan perkawinan?
20. Bagaimana bentuk pelayanan Program Sipamandaq dilaksanakan khususnya sosialisasi pelaksanaan haji dan penyuluhan perkawinan?
21. Apakah Pelayanan Sipamandaq sudah dilakukan secara efisiensi dan tepat waktu pada semua layanan? /

D. Sambutan Bupati Polewali Mandar Pada Acara Pencanaan Desa/Kelurahan Sipamandaq Pada Pencanaan Desaku/Kelurahanku Sipamandaq.

Assalamu Alaikum Warahamtullahi Wabarakatuh

Selamat Pagi Dan Salam Sejahtera Kita Semua

Hadirin Yang Saya Hormati,

Gerakan Pembangunan Sangatlah Efektif Digunakan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan, Dalam Melakukan Percepatan Pembangunan Diberbagai Sektor Dengan Pelibatan Masyarakat Secara Terpadu Antara Pemerintah, Swasta Dan Masyarakat.

Olehnya Itu Dalam Rangka Percepatan Pembangunan Di Polewali Mandar Ini, Maka Dibutuhkan Sebuah Gerakan Terpadu, Bersinergi, Berkolaborasi Oleh Seluruh Stakeholders.

Pada Tahun Ini Kami Dari Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar Menganangkan 4 Desa Dan 1 Kelurahan Menjadi Desaku/Kelurahanku Sipamandaq, Dalam Sebuah Program Yang Dinamakan Gerakan Pembangunan Desaku/Kelurahanku Sipamandaq. Yaitu Desa Tonyaman, Desa Pambusuang, Desa Laliko, Desa Renggeang Dan Kelurahan Manding.

Mengapa Menggunakan Sipamandaq

Pertama: Kata **Sipamandaq** Terdapat Dalam Logo Kabupaten Polewali Mandar Yang Bermakna **‘Saling Memperkuat’**, Sehingga Kata Ini Dianggap Perlu Untuk Diaktualisasikan Dalam Konteks Pembangunan Dengan Sebuah Gerakan Inovasi Pada Semua Sektor Untuk Bersinergi, Dalam Rangka Mewujudkan Visi Dan Misi Kabupaten.

Kedua: Konsep Gerakan Pembangunan Desa/Kel **Sipamandaq** Sangat Erat Hubungannya Dengan Konsep **Nawa Cita** (9 Harapan) Dari Presiden Joko Widodo

Ketiga:KataSipamandaq Kemudian Dijadikan Sebuah Gerakan Dalam Bentuk Akronim Yaitu: **Sehat, Inovatif, Partisipatif, Mandiri, Cerdas Dan Bertaqwa** Akronim Tersebut Memuat 3 Pilar **Indeks Pembangunan Manusia** Atau **Ipm** Yaitu: Pendidikan, Kesehatan Dan Ekonomi (Daya Beli Masyarakat).

Hadirin Yang Saya Hormati,

Mengapa Kegiatan Ini Dimulai Dari Desa/Kelurahan?

Alasan Pertama:

Visi Dan Misi Kabupaten Polewali Mandar, Memuat Amanat Pembangunan Yaitu Pemerataan Dan Berkeadilan Untuk Mensejahterakan Masyarakat, Bupati Berkeinginan Kuat Dengan Memulai Pembangunan Dari Desa/Kelurahan.

Alasan Kedua:

Desa/Kelurahan merupakan ujung tombak pemerintah, baik Kabupaten, Propinsi Maupun Nasional.

Alasan Ketiga;

Gerakan Pembangunan Desa/Kel **Sipamandaq** Ini Sangat Relevan Dengan Konteks Pembangunan Nasional Yaitu: **Desa Membangun Indonesia**

Olehnya Itu Gerakan Pembangunan Desaku/Kelurahanku Sipamandaq Ini Memuat Seluruh Indikator Indeks Pembangunan Manusia Atau Ipm Karena **Sipamandaq** Merupakan Akronim Dari Sehat, Inovatif, Partisipatif, Mandiri, Cerdas Dan Bertaqwa. Jadi Tujuan Yang Ingin Dicapai Dari Kegiatan Ini Adalah, Diharapkan Kelurahan Dan Desa Yang Telah Dicanangkan Menjadi Desaku Dan Kelurahanku Sipamandaq Dapat Terwujud Menjadi Desa Dan Kelurahan Yang Sehat, Inovatif, Partisipatif, Mandiri, Cerdas Dan Bertaqwa, Dan Supaya Segera Melaksanakan Musrenbang Sipamandaq Untuk Membuat Perencanaan 2 Hingga 3 Tahun Ke Depan.

Olehnya Itu Saya Menghimbau Kepada Seluruh Skpd, Swasta Dan Masyarakat Supaya Dapat Terlibat Langsung Dalam Program Ini. Dengan Harapan Di Desa Dan Kelurahan Tersebut, Tidak Ada Lagi Anak Yang Tidak Bersekolah, Tidak Ada Lagi Kematian Ibu Melahirkan, Gizi Buruk, Munculnya Kemandirian Warga Dalam Menopang Ekonomi Keluarga, Partisipasi Masyarakat Semakin Meningkat Dalam Menata Rumah Dan Lingkungan Menjadi Lingkungan Yang Sehat, Hijau Dan Nyaman, Seluruh Anak-Anak Muslim Mampu Membaca Al-Qur'an Dan Seterusnya.

Hadirin Yang Saya Hormati.

Pada Pecanangan Hari Ini Saya Menghimbau Kepada Seluruh Skpd Untuk Turun Langsung Lapangan Untuk Memberikan Pelayanan, Sosialisasi Program Pada Masyarakat, Segera Catat dan Buat Perencanaan Ke Depan Jika Ditemukan Permasalahan-Permasalahan Untuk Mengatasi Permasalahan Tersebut.

Tindak Lanjut Program

Setelah Pecanangan 4 Desa dan 1 Kelurahan Sipamandaq, Akan Dilakukan Musrenbang Sipamandaq Fokus Pada Perencanaan 6 Indikator Sipamandaq, Yaitu: Sehat, Inovatif, Partisipatif, Mandiri, Cerdas Dan Religius. Pada Musrenbang Sipamandaq Tersebut Akan Didorong Lima Konsep Karakteristik Desa Dan Kelurahan Dalam Aspek Pendorong Ekonomi Masyarakat Yaitu:

Pertama: Desa Tonyaman Didorong Menjadi Desa Kawasan Wisata Sepeda Gunung Sipamandaq Di Pulau Battoa.

Kedua: Kelurahan Manding Didesain Menjadi Kawasan Perumahan Sipamandaq Go Green And Clean.

Ketiga: Desa Laliko Menjadi Laliko Beternak Sipamandaq, Atau Sentra Peternakan Kambing Dan Pasar Ternak.

Keempat: Desa Pambusuang Didorong Menjadi Desa Penghasil Ikan Kering Sipamandaq.

Kelima: Desa Renggeang Akan Didesai Menjadi Kampung Penghasil Sutra Mandar Sipamandaq.

Hasil Yang Ingin Diharapkan Dari Program Ini Adalah, Untuk Memutus Mata Rantai Kemiskinan Yang Berdampak Banyaknya Anak Putus Sekolah, Kematian Ibu Melahirkan, Gizi Buruk, Lingkungan Kumuh Dan Lain-Lain. Salah Satu Strateginya Adalah Sebuah Gerakan Pemberdayaan Masyarakat Lintas Sektor Melalui Gerakan Pembangunan Desaku/Kelurahanku Sipamandaq.

Semoga Kegiatan Ini Dapat Berjalan Dengan Baik, Dan Dapat Menjadi Magnet Dan Inspirasi Bagi Desa Dan Kelurahan Di Seluruh Polewali Mandar.

Kegiatan Hari Ini Adalah Assesment Program Skpd Dalam Rangka Pencanaan Desa Renggeang Menjadi **Desaku Sipamandaq**, Tentu Masih Banyak Kekurangan-Kekurangan Dalam Pelayanan, Dan Akan Dilakukan Perbaikan Untuk Mewujudkan Renggeang Sebagai Desaku Sipamandaq Yang Konsentrasi Pada Sutra Mandar Karena Pada Tanggal 3 November 2016 Mendatang, Bapak Bupati Akan Diundang Ke Jakarta Dalam Rangka Menerima Sertifikat Indikasi Geografis Sutra Mandar Sebagai Hak Paten Masyarakat Mandar, Dan Perlu Dicatat Program Ini Berlangsung Selama 3 Tahun.

Dan Insya Allah Pada Tahun-Tahun Berikutnya Kita Akan Menuntaskan Desa Dan Kelurahan Di Polewali Mandar Menjadi Sipamandaq Secara Bertahap.

Dengan Ucapan Bismillahirrahmanirrahim

Pada Hari Selasa Tanggal 10 Oktober 2016, Desa Pambusuang Kecamatan Balanipa Secara Resmi Saya Canangkan Sebagai Desaku Sipamandaq!

Sekian Dan Terima Kasih

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



E. Kurikulum Vitae Penulis

CURICULUM VITAE

Nama : Aco Musaddad HM
 Tempat/ Tgl Lahir : Polewali, 6 Oktober 1975
 Alamat : Jl. Kemakmuran No.182 Polewali

Nama Orang Tua

Ayah : KH. Mahmoeddin Aco (Almarhum)
 Ibu : Hj. Normah Buraerah

Pekerjaan Orang Tua

Ayah : Mantan Ka. Kantor Departemen Agama Kotamadya Makassar
 Ibu : Ibu Rumah Tangga

Keluarga

Istri : Dr. Hj. Andi Emy Purnama, PPK, MMR
 Anak : - Andi Kyunthiaphalosa
 - Muhammad Auicemna

Pendidikan

TK : Perwanida Polewali (1982 (Selesai))
 SD : 001 Polewali (1988 (Selesai))
 SLTP : Pesantren Pondok Madinah (1991 (Selesai))
 SLTA : Makassar Madrasah Aliyah Program Khusus (MAPK) 1994 (Selesai)
 S1 : Fakultas Ushuluddin Jurusan Aqidah Filsafat IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2000 (Selesai))
 S2 : Program Studi Agama dan Filsafat Konsentrasi Hubungan Antar Agama IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2003 (Selesai))
 S2 : Program Studi Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar (2021 (Selesai))
 S3 : Program Doktor Studi Islam Konsentrasi Sosiologi Agama UIN Yogyakarta (2021 (Selesai))

Organisasi :

a. Organisasi Intra

- OSIS MAPK Makassar (1992-1993)
- Koordinator Senat Mahasiswa UII Yogyakarta (1994-1996)
- Pimpinan Redaksi Majalah Akidah Filsafat Fakultas Ushuluddin IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (1995-1996)
- Aktif Disenat Mahasiswa Institut (SMI) Sunan Kalijaga Yogyakarta (1996-1997)

b. Organisasi Ekstra

- Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
UII Yogyakarta (1996-1998)
- Pengurus HMI Komisariat Fakultas Usluhuddin Sunan Kalijaga
Yogyakarta (1996-1998)
- Aktif pada HMI Cabang Yogyakarta (1998-1999)

c. Organisasi Etnis

- Aktif Pada Ikatan Kekeluargaan Mahasiswa Indonesia,
Sul-Sel (IKAMI) Cabang Yogyakarta (1996-1998)
- Membentuk Buleting Bamba Todilaling
(Buletin Mahasiswa Mandiri) (1999)
- Mendirikan dan Menjadi Penasehat Forum Komunikasi Pelajar
Mahasiswa Mandar Yogyakarta (FKPMMJ) (2000)

d. ORMAS

- Pengurus Badan Wakaf Indonesia
(BWI Polman) (2019-Sekarang)
- Pengurus Dewan Mesjid Indonesia (PMI Polman) (2020-Sekarang)
- Pengurus Dewan Pendidikan (PP Polman) (2020-Sekarang)
- Pengurus Mesjid Agus Syuhada (2021)
- Pengurus MPI (KNP) (2018-Sekarang)
- Pengurus KAHMI Polman (2017-Sekarang)
- Pengurus Palang Merah Indonesia
(PMI) Cabang Polman (2021-2025)

e. Pengalaman Kerja

- Staf Pengajar Bahasa Inggris dan Arab Pesantren Modern
IMMIM Putra Makassar (2003-2005)
- Staf Pengajar Bahasa Inggris dan Arab Pesantren
Pondok Madinah Putra/Putri Makassar (2003-2005)
- Dosen Universitas Islam Makassar (2005)
- Sekretaris Pribadi Ali Baal Masdar (2009-Sekarang)

f. Organisasi Kepemudaan/Kemasyarakatan

- Sekretaris DPD II KNPI Polewali Mandar (2009-2013)
- Presidium KAHMI Sulbar (2007-2009)

g. Karya Tulis

- Biografi Ali Baal Masdar (2007)
- Biografi Berfikir Besar Untuk Tanah Mandar (2009)
- Biografi Kalma Katta Bupati Majene (2010)
- Annangguru Dalam Perubahan Sosial (2010)

h. Karya Tulis Yang Sedang Dirampungkan

- Sejarah Perjuangan Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat
- Islam Mandar (Kajian Sosio-antropologis)
- Annangguru di Mandar (Disertasi)

i. Jabatan BIROKRASI Di Polewali Mandar

- Penyuluh KB (2010-2012)
- PLT. Ka.Sie. Kesejahteraan Rakyat
Bid. SOSBUD BAPPEDA (2012-2013)
- Ka. Sie Kesejahteraan Rakyat dan
Pemerintah BAPPEDA (2013-2015)
- PLT. Kabid SOSBUD BAPPEDA (2015-2016)
- KABID SOSBUD BAPPEDA (2016-2018)
- PLT Kabag Humas dan Protokol Setda (2018-2019)
- Kabag Humas dan Protokol Setda (2019-2020)
- Kabag Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda (2020-2021)

UNIVERSITAS

BOSOWA

