

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PADA
BAGIAN KEUANGAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN MAJENE**

TESIS

**MUSTAKIN
4617103037**



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul: **Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Bagian Keuangan
Sekretariat Daerah Kabupaten Majene**

Nama Mahasiswa : **Mustakin**

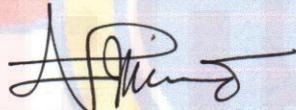
Nim : **4617103037**

Program Studi : **Administrasi Publik**

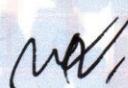
Menyetujui,

Komisi Pembimbing:

Pembimbing I


Dr. Nurkaidah, M.M

Pembimbing II


Dr. Umar Congge, S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Bosowa


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

Ketua Program Studi

Administrasi Publik


Prof. Dr. Andi Rasyid Pananrangi, SH, M.Si
NIP. 195601101983031002

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari/Tanggal : Sabtu, 27 Juli 2019

Tesis atas nama : **Mustakin**

NIM : 4617103037

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

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Nurkaidah, MM

(.....)

Sekretaris : Dr. Umar Congge, S.Sos, M.Si

(.....)

Anggota Penguji : 1. Dr. M. Rusdi Maidin, SH,M.Si

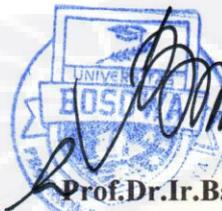
(.....)

2. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd

(.....)

Makassar, 27 Juli 2019

Direktur Program Pascasarjana,



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

NIDN. 0913017402

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003,pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 27 Juli 2019
Mahasiswa,



[Signature]
Mustakin
46.7103037

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan Tesis yang berjudul **”Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Bagian Keuangan Sekertariat Daerah Kabupaten Majene”** dapat terselesaikan tepat waktu.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

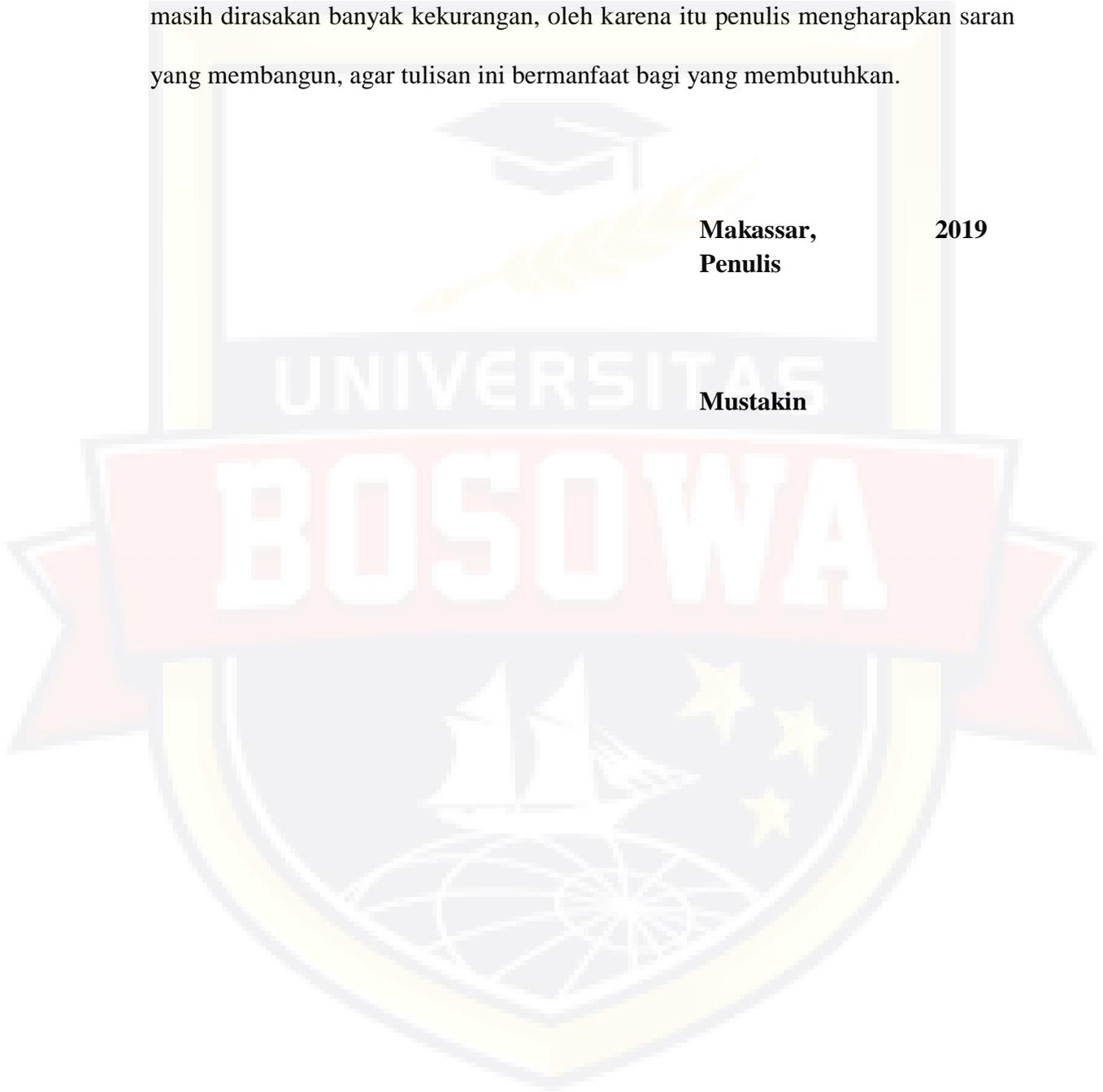
1. Rektor Universitas Bosowa Prof. Dr. Ir. H M Saleh Pallu, M.Eng, yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan tesis ini sampai dapat dipertahankan didepan dewan penguji.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si dan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Prof. Dr. Andi. Rasyid Pananrangi, S.H., M.Si. yang selama ini telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ketua Komisi Pembimbing Dr. Nurkaidah, MM dan anggota Komisi Pembimbing Dr. Umar Congge, S.Sos, M.Si yang selalu memberikan dorongan dan koreksi-koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.
5. Seluruh informan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan informasinya di lokasi penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun, agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

**Makassar,
Penulis**

2019

Mustakin



BOSOWA

ABSTRAK

Mustakin. **Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.** (Dibimbing oleh Nurkaidah dan Umar Congge).

Tujuan penelitian yakni Untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelayanan administrasi pada Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene, Untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dan Untuk mengetahui dan menganalisis kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh dari sejumlah informan yang terdiri atas: Kepala bagian Keuangan, pegawai dan masyarakat.

Hasil dari penelitian ini yakni: Sistem pelayanan administrasi pada Bagian Keuangan Setda Kab. Majene dimana pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pajak/retribusi daerah belum sepenuhnya diterapkan di Setda Kabupaten Majene. Untuk prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh Kepala bagian Keuangan Setda Kab. Majene dalam pengelolaan pajak/retribusi daerah. Sedangkan prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pajak/retribusi daerah. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat waktu. Kompetensi pelayanan pada bagian keuangan Setda Kab. Majene dapat dilihat dari pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai. Ada beberapa pegawai yang belum menguasai sepenuhnya pekerjaan sehari-harinya, sehingga mereka harus meminta bantuan kepada pegawai lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan yang berhubungan dengan kedisiplinan pegawai masih belum baik, beberapa pegawai terlambat masuk dan cepat pulang, bahkan ada yang tidak hadir tanpa pemberitahuan. Sarana dan prasarana pelayanan telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik, dimana sarana pelayanan yang ada pada bagian keuangan Setda Kab. Majene telah berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan dalam berbagai pengurusan tanpa menunggu berjam-jam. Ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk kedalam ruangan bagian keuangan Setda Kab. Majene yakni ruang tunggu pelayanan Kantor Setda Kabupaten Majene pada saat ini panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.

Kata Kunci: Sistem, Kompetensi, Sarana Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP	
A. Konsep Optimalisasi.....	8
B. Konsep Pelayanan Publik.....	9
C. Konsep Administrasi dan Administrasi Negara	40
D. Konsep Kemampuan	45
E. Kepuasan Masyarakat	47
F. Penelitian Terdahulu	53
G. Kerangka Konsep.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	57
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	57
C. Jenis dan Sumber Data.....	58
D. Deskripsi dan Fokus Penelitian.....	59
E. Informan Penelitian.....	59

F. Instrumen Penelitian	60
G. Metode Pengumpulan Data.....	62
H. Teknik Pengabsahan Data	63
I. Metode Analisis Data	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
B. Temuan Penelitian	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BOSOWA

DAFTAR GAMBAR

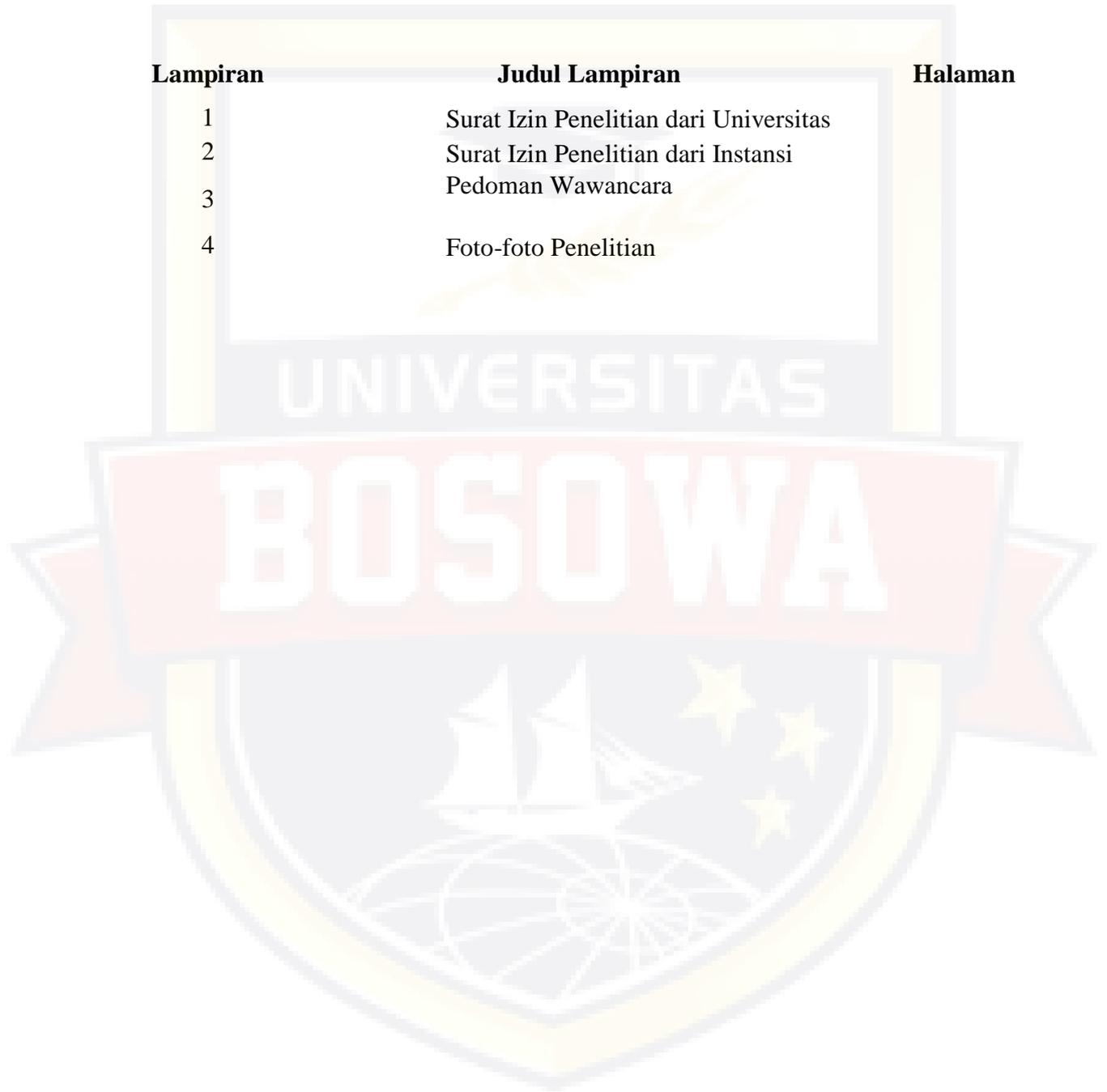
No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konsep	56
3.1	Komponen Analisis Data Mile and Huberman	68

UNIVERSITAS

BOSOWA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penelitian dari Universitas	
2	Surat Izin Penelitian dari Instansi	
3	Pedoman Wawancara	
4	Foto-foto Penelitian	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berbasis politik desentralisasi dengan menggunakan sistem otonomi daerah. Desentralisasi yang digunakan bukan tanpa dasar, melainkan diatur sedemikian rupa sehingga menghasilkan keteraturan dalam hal pencapaian tujuan masing-masing daerah. Daerah yang dimaksud disini adalah daerah otonom, yang selanjutnya disebut Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia..Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip NKRI sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945. Pemerintah daerah di Indonesia sendiri berjumlah 548, dengan 98 daerah kota, 416 daerah kabupaten yang tergabung dalam 34 provinsi (kemendagri.go.id). Oleh karena itu, pemerintah daerah mempunyai peranan yang begitu besar dalam mengatur rumah tangga daerahnya dan membawa kesejahteraan bagi seluruh masyarakat daerah masing-masing

Pembangunan yang mengarah pada pemanfaatan seluruh aspek kehidupan baik ekonomi, politik, sosial dan budaya saat ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagai arah perpaduan pembangunan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Pengelolaan keuangan daerah di jabarkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 yang mengatur tentang pengelolaan keuangan daerah, Untuk penatausahaan keuangan daerah di atur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2008. Penatausahaan dan akuntansi keuangan daerah di Indonesia telah banyak mengalami perubahan seiring dengan semangat reformasi manajemen keuangan pemerintah untuk mencapai keberhasilan otonomi daerah (Hasiara, 2009: 2).

Ciri utama suatu daerah mampu melaksanakan otonomi daerah adalah, Pertama kemampuan keuangan daerah yang berarti daerah tersebut memiliki kemampuan dan kewenangan untuk menggali sumber-sumber keuangan, mengelola dan menggunakan keuangannya sendiri untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan. Kedua, Ketergantungan kepada bantuan pusat harus seminimal mungkin, oleh karena itu, pendapatan asli daerah harus menjadi sumber keuangan terbesar yang didukung oleh kebijakan perimbangan keuangan pusat dan daerah.

Pemerintah Indonesia telah melakukan reformasi Manajemen Keuangan Negara baik pada pemerintah pusat maupun pada pemerintah daerah dengan ditetapkannya paket Undang-Undang bidang keuangan Negara, yaitu Undang-

Undang 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara, Undang-Undang 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara. Peraturan Perundang-undangan tersebut menyatakan bahwa Gubernur, Bupati, dan Walikota menyampaikan rancangan peraturan daerah tentang pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) kepada DPRD berupa laporan keuangan yang telah diperiksa oleh Badan Pemeriksa Keuangan, selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah tahun anggaran berakhir, laporan keuangan disusun dan disajikan sesuai dengan standar akuntansi pemerintahan (PP 24 tahun 2005).

Disamping Undang-undang dan peraturan pemerintah tersebut, Menteri Dalam Negeri Mengeluarkan peraturan menteri dalam negeri No 13 Tahun 2006 tentang pedoman pengelolaan keuangan daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

Pembangunan daerah merupakan keadaan yang harus segera dilaksanakan mengingat peran ini semakin diperkuat dengan suatu keyakinan bahwa sudah waktunya setiap daerah memikirkan sendiri tentang arah pembangunan secara Otonomi walaupun masih mengharapkan bantuan dari luar daerah. Pengertian Otonomi Daerah adalah “Kewenangan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dengan peraturan perundang-undangan.” (Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004).

Dalam rangka pelaksanaan kewenangan Pemerintah daerah sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah yang telah beberapa kali diubah yang terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 yang diikuti dengan perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah timbul hak dan kewajiban daerah yang dapat dinilai dengan uang, sehingga perlu dikelola dalam suatu sistem pengelolaan keuangan daerah.

Sekretariat Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu perangkat pemerintah yang membantu Bupati. Sekretariat Daerah (SETDA) adalah unsur pembantu pimpinan pemerintah daerah, yang dipimpin oleh sekretaris daerah. Sekretaris Daerah bertugas membantu kepala daerah dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah. Dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban, sekretaris daerah bertanggung jawab kepada kepala daerah. Sekretariat Daerah bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintah, administratif, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat daerah. . Dibantu oleh beberapa asisten untuk menangani urusan-urusan seperti Asisten Bidang Administrasi dan Umum, Asisten Bidang Pemerintahan dan Asisten Bidang Ekonomi dan Pembangunan yang selanjutnya membawahi Bagian-bagian termasuk bagian keuangan.

Pengelolaan keuangan daerah sebagaimana dimaksud merupakan subsistem dari sistem pengelolaan keuangan Negara dan merupakan elemen pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Selain Undang-Undang di atas terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang menjadi acuan pengelolaan keuangan daerah yang telah terbit lebih dahulu. Undang-Undang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara.

Di Kabupaten Majene pengoptimalan penggunaan aset daerah untuk pembangunan belum maksimal. Hal ini berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, menemukan bahwa terdapat beberapa aset daerah tidak dikelola dengan baik sehingga mengurangi tingkat pendapatan daerah. Maka untuk meningkatkan PAD Kabupaten Majene, diperlukan sistem pengelolaan yang baik oleh bagian keuangan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

Terbitnya peraturan perundang-undangan di atas adalah keinginan untuk mengelola keuangan Negara dan daerah secara efektif dan efisien. Ide dasar tersebut tentunya ingin dilaksanakan melalui tata kelola pemerintahan yang baik yang memiliki tiga pilar utama yaitu transparansi, akuntabilitas dan partisipatif, maka diperlukan adanya satuan peraturan pelaksanaan yang komprehensif dan terpadu (*omnibus regulation*) dari berbagai undang-undang tersebut di atas bertujuan agar memudahkan dalam pelaksanaannya dan tidak menimbulkan multi tafsir dalam penerapannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene?
2. Bagaimana kompetensi pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene?
3. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu Administrasi Negara dan secara khusus tentang kajian mengenai implementasi kebijakan.

2. Secara Praktis

- a. Diharapkan dapat berguna sebagai bahan pemikiran agar menjadi bahan masukan dan koreksi terhadap permasalahan yang berkaitan tentang optimalisasi pelayanan administrasi pada bagian keuangan Setda Kabupaten Majene.
- b. Sebagai acuan untuk penelitian di masa yang akan datang yang mengkaji hal yang sama.

BOSOWA

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

A. Konsep Optimalisasi

1. Pengertian Optimalisasi

Optimal didefinisikan sebagai sesuatu terbaik, tertinggi, paling menguntungkan (Alwi, 2001). Pradana (2008) menyatakan bahwa optimalisasi atau optimasi adalah salah satu disiplin ilmu dalam matematika yang fokus untuk mendapatkan nilai minimum atau maksimum secara sistematis dari suatu fungsi, peluang, maupun pencarian nilai lainya dalam berbagai kasus. Optimasi sangat berguna di hampir segala bidang dalam rangka melakukan usaha secara efektif dan efisien untuk mencapai target hasil yang ingin dicapai. Tentunya hal ini akan sangat sesuai dengan prinsip ekonomi yang berorientasikan untuk senantiasa menekan pengeluaran untuk menghasilkan outputan yang maksimal.

Menurut teori ekonomi, jika suatu variabel sudah mencapai tingkat optimal, ia tidak layak dibuat lebih banyak atau lebih sedikit tanpa menimbulkan kerugian. Dalam teori produksi, misalnya, tingkat produksi optimal adalah yang menghasilkan keuntungan terbesar. Jika produksi dikurangi, keuntungan akan berkurang, demikian halnya jika produksi ditingkatkan (Anonim, 2007).

2. Tujuan Optimalisasi

Pradana (2008) menyatakan bahwa optimalisasi bertujuan untuk melakukan usaha secara efektif dan efisien dalam mencapai target hasil yang ingin dicapai. Ada dua tipe optimalisasi yang dapat dicapai oleh perusahaan yaitu: minimisasi biaya (*minimize cost*) atau maksimisasi profit (*maximize profit*).

Menurut Swanson (1958), optimasi atau optimalisasi harus didefinisikan terlebih dahulu, tergantung dari situasi permasalahan yang dihadapi, karena optimasi bisa berarti minimisasi biaya atau maksimisasi profit. Jadi optimalisasi bertujuan untuk menjamin penggunaan sumber daya yang terbatas secara efektif dan efisien dalam mencapai *minimize cost* atau *maximize profit*.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan,

karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan

pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafii, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya

yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah : Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) menyatakan pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan

publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan

Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

2) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3) Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

11) Jumlah pelaksana. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- 14) Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

5. Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat tiba kendaraan, Surat kehilangan, Kartu Sidik Jari, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- 2) *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- 3) *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- 4) *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- 5) *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- 1) Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- 2) Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

- 3) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- 4) Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- b) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
- c) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- d) Menimbulkan rasa kenyamanan;
- e) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena

itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

6. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti

contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personal juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

7. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

- a. Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:
 - 1) Kewenangan
 - 2) Pengetahuan dan pengalaman
 - 3) Kemampuan bahasa

4) Pemahaman pelaksanaan

5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

- c. Faktor organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- d. Faktor pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
- f. Faktor sarana pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
 - 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
 - 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
 - 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.

4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.

5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imabaln atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau

satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum misalnya Polri, Kejaksaan, Kehakiman dan sebagainya.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur

orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah:

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b. Adanya hierarki jabatan,
- c. Adanya pengaturan sitem yang konsisten,
- d. Prinsip formalistic impersonality,
- e. Penempatan berdasarkan karier,
- f. Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan efektivitas dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;

- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi 28 memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

9. Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik, sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2005: 2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan

lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat efektivitas kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Responsivilitas). Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- b. *Responsibility* (Responsibilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.

c. *Accountability* (Akuntabilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010: 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

- c. Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah-tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

- g. **Kepastian Hukum.** Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h. **Keterbukaan.** Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. **Efisien.** Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. **Biaya.** Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

a. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional (*outcomerelated criteria*).

b. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

c. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

- d. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- e. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan dan pelanggan. Menurut Wolkins (Saleh, 2010: 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- a. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- b. Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c. Perencanaan Strategik. Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. Review. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini

menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terusmenerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

- e. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- f. *Total Human Reward*. *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

C. Konsep Administrasi dan Administrasi Negara

1. Pengertian Administrasi

- a. Administrasi dalam Arti Sempit

Menurut Handyaningrat (2002:2) dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen sebagai berikut :

Administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*).

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-

hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

b. Administrasi dalam Arti Luas

Administrasi dalam arti luas berasal dari kata Administration (bahasa Inggris) yang dikemukakan beberapa ahli dan dikutip oleh Soewarno Handyaningrat (2002: 2). Administrasi dalam arti luas yaitu: Leonard D. White dalam bukunya *Introduction to The Study of Public Administration* mengatakan : *Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale... etc.* (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya).

Di dalam proses administrasi pada umumnya memerlukan dua orang atau lebih dan kelompok yang terdiri dari kelompok-kelompok yang berada dalam suatu negara, yang bekerja di bidang swasta, bidang sipil atau bidang militer yang bekerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Newman (Hardiyanti, 2002: 34) mengemukakan bahwa :

Administration has been defined as the guidance, and leadership and control of the effort of a group of individuals towards some common goal. (Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dari usaha-usaha kelompok individu-individu guna tercapainya tujuan bersama).

Definisi tersebut menjelaskan administrasi memerlukan sebuah tindakan yang dapat berupa bimbingan, kepemimpinan, pengawasan yang efektif yang merupakan fungsi-fungsi administrasi untuk mencapai suatu tujuan bersama yang sudah ditentukan. Menurut Simon dkk (Hardiyanti, 2002: 40) bahwa:

Administration as the activities of group cooperating to accomplish common goals. (Administrasi adalah sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama). Definisi tersebut menjelaskan administrasi memerlukan sebuah kerja sama antara dua orang atau lebih ataupun kelompok-kelompok kepentingan tertentu yang mengadakan pertemuan antar kelompok-kelompok tertentu agar dapat menyelesaikan tujuan bersama.

Gie (2009:9) dalam bukunya administrasi perkantoran modern mengatakan bahwa:

“Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.” Administrasi secara luas tersebut menjelaskan bahwa serangkaian kegiatan yang memerlukan proses kerja sama dan bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Menurut Siagian (2008: 2) mengatakan:

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

Jadi, dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tentang administrasi oleh pendapat para ahli di atas bahwa pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Pengertian Administrasi Negara

Istilah Administrasi Negara dapat di bagi ke dalam dua bentuk yakni Administrasi dan Negara. Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration*

yang sebenarnya dari kata *Ad* (intensif) dan *ministrare* (*to serve*) yang berarti melayani. Sedangkan Negara secara etimologis berasal bahasa Inggris *State* yang artinya dalam bahasa latin yaitu status yang berarti keadaan yang tegak dan tetap atau sesuatu yang memiliki sifat yang tegak dan tetap atau lebih sering disebut *station* yang berarti kedudukan.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (Kencana (2006: 24)) mengatakan: “Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.”

Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik berhubungan dengan dua orang atau lebih yang bersifat dan membahas kenegaraan dalam suatu perjanjian untuk mengejar tujuan bersama di dalam suatu negara.

Menurut Arifin Abdulrachman (Kencana (2006: 24)) mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara.” Pengertian administrasi publik diatas menjelaskan bahwa administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari kekuasaan yang terdiri dari suatu badan atau lembaga politik-politik dari suatu negara ke negara lain .

Definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan suatu hal yang penting bagaimana cara- cara suatu badan pemerintahan atau lembaga pemerintahan tersebut di kumpulkan, di organisasikan, di perlengkapi orang-orang yang menjalankannya, di biayai, di beri suatu tindakan, dan bagaimana suatu organisasi tersebut di pimpin.

Menurut Dwight Waldo (Kencana (2006: 30)): “Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.”

Pengertian administrasi publik diatas menjelaskan bahwa manajemen dan suatu organisasi yang terdiri dari beberapa manusia dan peralatan seperti sarana dan prasarana yang terdiri dari jumlah orang yang terlibat, sifat tujuan yang hendak dicapai, ruang lingkup serta tugas yang hendak dijalankan, dan sifat kerja sama yang dapat dikembangkan agar mencapai tujuan pemerintah Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (Kencana (2006: 34)) dalam bukunya *Public Administration* mengemukakan: “Adminitrasi Publik adalah proses kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya.”

Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai proses kegiatan yang artinya sesuatu yang permulaannya diketahui akan tetapi akhirnya tidak diketahui, yang dimulai sejak adanya dua orang atau lebih yang bersepakat untuk memulai bekerja sama dan apabila memutuskan untuk tidak bekerja sama lagi harus diputuskan bersama yang digunakan untuk melaksanakan kekuasaan politik disuatu negara.

Menurut Siagian (2008:7) mengatakan bahwa: “ Administrasi Negara merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.”

Jadi, dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Negara merupakan rangkaian kegiatan penyelenggaraan kerjasama yang ikhlas dan sukarela yang dilakukan oleh aparatur negara atau aparatur pemerintahan untuk mengatur dan menjalankan kekuasaan negara guna mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien.

D. Konsep Kemampuan

1. Definisi Kemampuan

Di dalam kamus bahasa Indonesia, kemampuan berasal dari kata “mampu” yang berarti kuasa (bisa, sanggup, melakukan sesuatu, dapat, mempunyai harta berlebihan). Kemampuan adalah suatu kesanggupan dalam melakukan sesuatu. Seseorang dikatakan mampu apabila ia tidak melakukan sesuatu yang harus ia lakukan. Menurut Chaplin *ability* (kemampuan, kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan) merupakan tenaga (daya kekuatan) untuk melakukan suatu perbuatan.

Sedangkan menurut Robbins kemampuan bisa merupakan kesanggupan bawaan sejak lahir, atau merupakan hasil latihan atau praktek. Adapun menurut Akhmat Sudrajat, *ability* adalah menghubungkan kemampuan dengan kata kecakapan. Setiap individu memiliki kecakapan yang berbeda-beda dalam melakukan suatu tindakan. Kecakapan ini mempengaruhi potensi yang ada dalam diri individu tersebut.

Kemampuan juga bisa disebut dengan kompetensi. Kata kompetensi berasal dari bahasa Inggris “*competence*” yang berarti *ability*, *power*, *authotity*, *skill*, *knowledge*, dan kecakapan, kemampuan serta wewenang. Jadi kata kompetensi dari kata *competent* yang berarti memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bidangnya, sehingga ia mempunyai kewenangan atau otoritas untuk melakukan sesuatu dalam batas ilmunya tersebut.

Kompetensi merupakan perpaduan dari tiga domain pendidikan yang meliputi ranah pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang terbentuk dalam pola berpikir dan bertindak dalam kehidupan sehari-hari. Atas dasar ini, kompetensi dapat berarti pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan

Robbins menyatakan bahwa kemampuan terdiri dari dua factor, yaitu:

- a. Kemampuan Intelektual. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar dan memecahkan masalah.
- b. Kemampuan Fisik. Kemampuan fisik adalah kemampuan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa.

E. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas

jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

2. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupioyadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah

satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Penelitian mengenai *Customer – Perceived Quality* pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangkuti (2003: 22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.

b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.

c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa.

Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidak mauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.

- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut TjahyaSupriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan

kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada public tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Putra Fadillah (2001: 67), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kkinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Berdasarkan beberapa

pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan analisis pengaruh kualitas pelayanan dalam penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

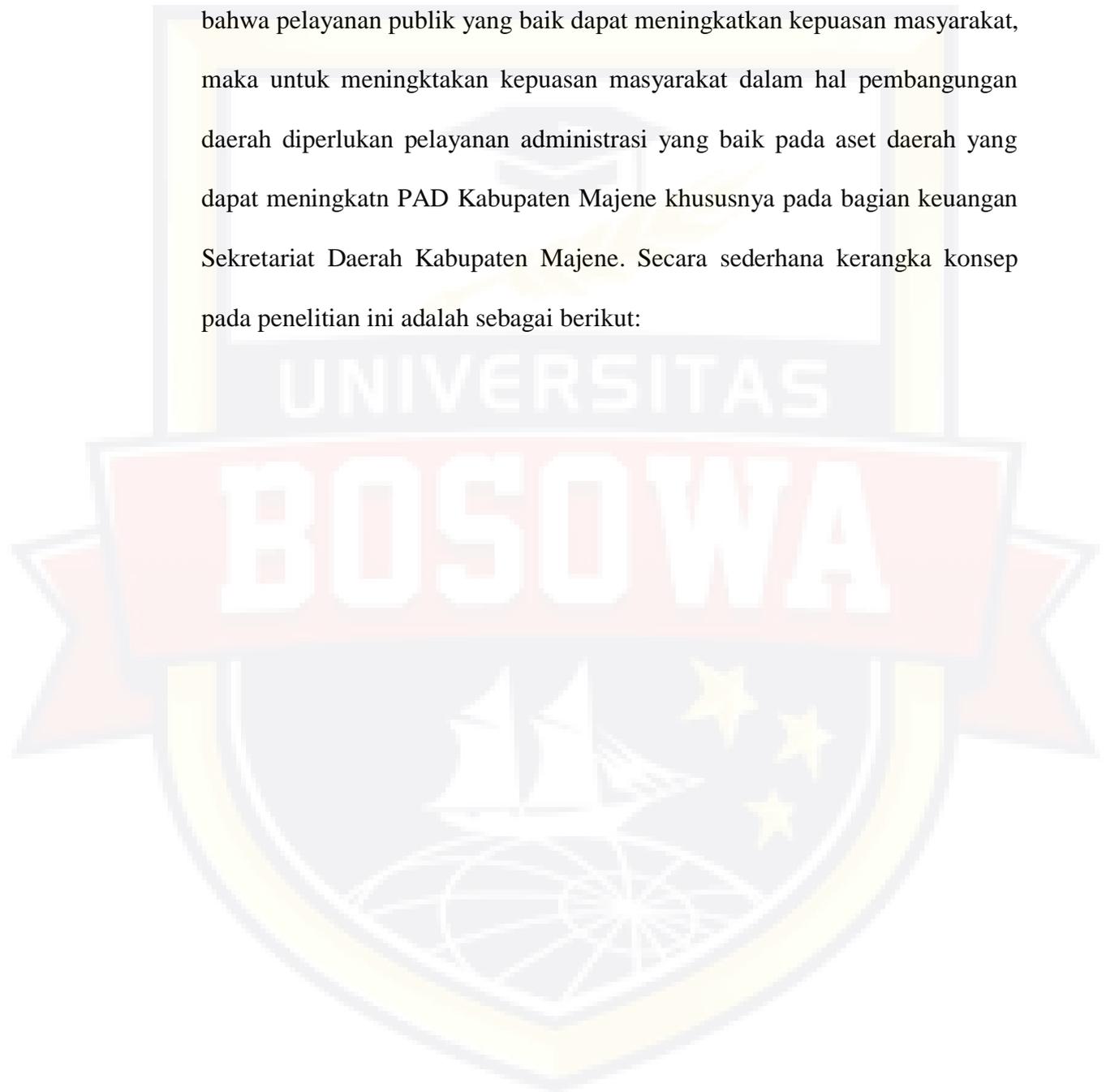
Nugroho dan Sumadi (2005), melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Pada Objek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak: studi pada objek pajak penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. Populasi penelitian ini adalah semua wajib pajak ataupun badan usaha yang terkena kewajiban pembayaran pajak penghasilan di wilayah Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul yang merupakan wilayah kerja KPP Yogyakarta Satu. Oleh karena populasi bersifat relatif homogen, maka digunakan metode random sampling dengan 100 orang responden. Pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang dibagikan kepada para responden. Metode yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan memanfaatkan program *SPSS Version 11.0 for Windows 2000*. Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

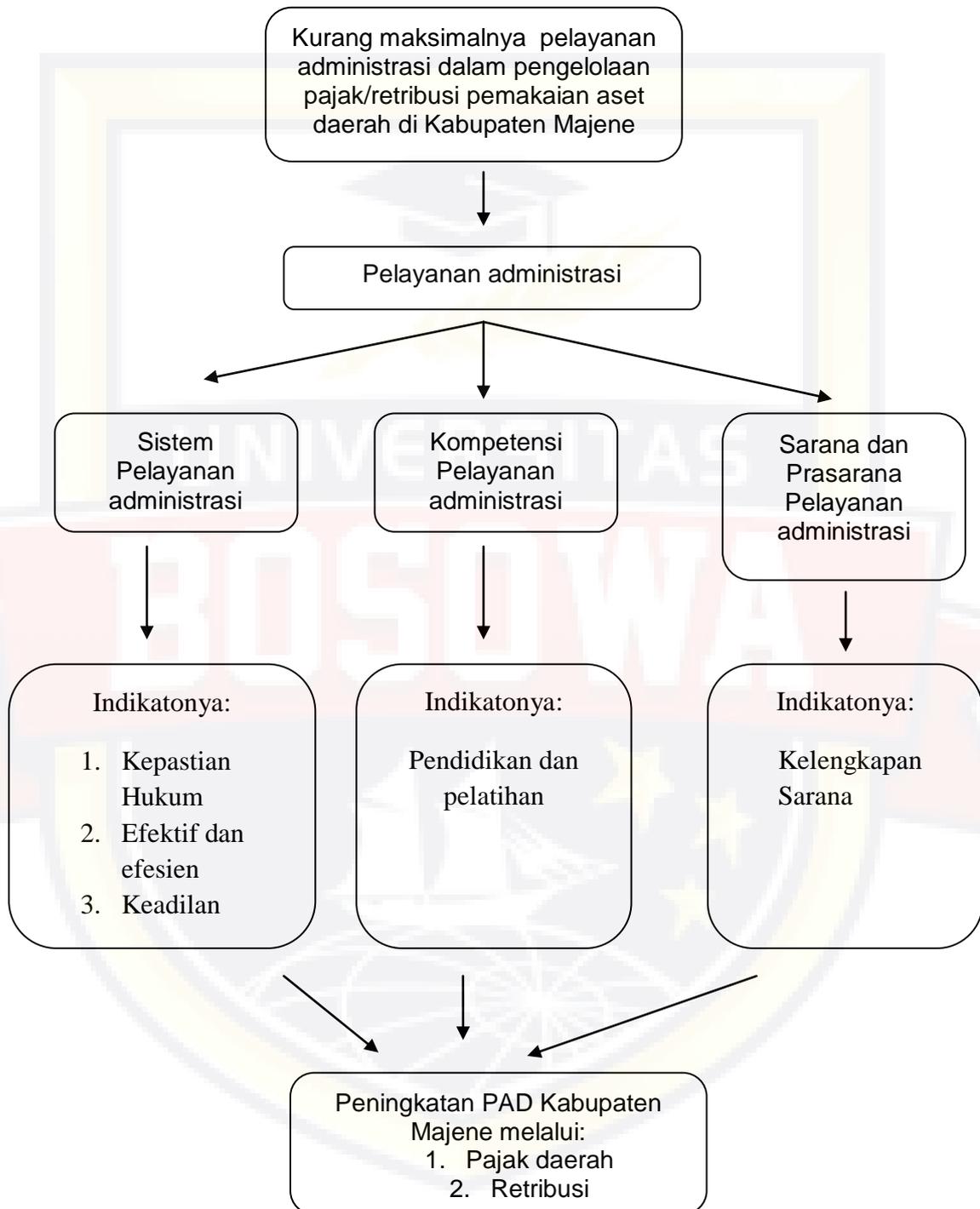
1. Variabel ketanggapan (*responsibility*) dan jaminan (*assurance*) mendapat penilaian dengan kategori baik, variabel empati (*empathy*) dan wujud fisik (*tangibility*) dengan kategori cukup baik. Rata-rata responden merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak.
2. Dari hasil analisis regresi berganda yang disajikan disimpulkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsibility*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak tetapi variabel empati (*empathy*) dan wujud fisik (*tangibility*) tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan kelima variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak.
3. Variabel ketanggapan (*responsibility*) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak.

Terdapat persamaan penggunaan variabel bebas yang diteliti, yaitu variabel kualitas pelayanan terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik. Variabel terikat yang diteliti juga sama yaitu kepuasan wajib pajak. Namun terdapat perbedaan yaitu penelitian terdahulu meneliti di bidang Pajak Penghasilan, sedangkan dalam penelitian ini meneliti di bidang pengurusan administrasi sektor Pajak/Retribusi Pemakaian Aset Daerah.

G. Kerangka Konsep

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, diketahui bahwa pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, maka untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pembangunan daerah diperlukan pelayanan administrasi yang baik pada aset daerah yang dapat meningkatkan PAD Kabupaten Majene khususnya pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Secara sederhana kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:





Gambar 2.1 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, karena metode ini digunakan untuk meneliti kejadian-kejadian yang sedang berlangsung dan berhubungan dengan kondisi pada masa sekarang. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai optimalisasi pelayanan administrasi pada bagian keuangan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

B. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di bagian keuangan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Nopember – Desember 2018.

2. Jadwal Penelitian

Proposal penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan November sampai dengan Desember 2018. Adapun jadwal kegiatan pokok adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Minggu Ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Persiapan pengajuan judul												
2	Konsultasi Judul												
3	Pengajuan judul												
4	Penerbitan SK Judul dan pembimbing												
5	Penyusunan proposal												
6	Bimbingan penulisan tesis												
7	Seminar Proposal												
8	Penentuan Sampel												
9	Pengumpulan Data												
10	Analisis Data												
11	Penyusunan Draf Laporan												
12	Pelaksanaan Seminar Hasil Penelitian												
13	Penyempurnaan Laporan Penelitian												
14	Pelaksanaan Ujian Tesis												
15	Penggandaan Laporan Penelitian												

C. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data lapangan, khususnya data primer dan sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Data primer diperoleh untuk teknik-teknik: Observasi lapangan, wawancara terstruktur dan wawancara terbuka.
2. Data sekunder melalui penelusuran literatur/pustaka, laporan-laporan pelaksanaan hasil-hasil penelitian terdahulu maupun tulisan-tulisan lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dokumentasi.

D. Deskripsi dan Fokus Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan administrasi adalah pengaturan pelayanan administrasi yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan. Indikatornya: kepastian hukum, efektif dan efisien, serta keadilan.
2. Kompetensi pelayanan administrasi adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. indikatornya: pendidikan dan pelatihan.
3. Sarana dan prasarana pelayanan administrasi adalah fasilitas yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi. Indikatornya: kelengkapan sarana.

E. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik purposive Sampling. Menurut Nastun (2001) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian, dalam hal ini dengan menentukan beberapa informan dengan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang masalah yang yang diteliti, untuk mendapatkan data empiris maka beberapa pihak yang menjadi informan adalah:

1. Kepala Bagian Keuangan Setda Kab. Majene yang berjumlah 1 orang.

2. Pegawai Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene pada yang berjumlah 5 orang.
3. Masyarakat yang berjumlah 2 orang

Jumlah total informan pada penelitian ini adalah 8 orang. Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam tradisi penelitian kualitatif adalah manusia/orang yakni peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu berupa catatan, tape recorder, dan tustel (camera). Catatan, tape recorder, dan tustel hanya digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, sebagai instrumen penelitian, peneliti melakukan pemahaman makna data yang peneliti peroleh di lapangan. Jadi, instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah orang/manusia sedangkan alat bantu seperti catatan dan lainnya hanya merupakan “senjata” pelengkap. Karena peneliti sebagai instrumen dalam penelitian ini, maka peneliti mempersiapkan diri dengan mencari senjata yang tepat, sehingga dengan menggunakan senjata itu peneliti dapat mengolah data menjadi informasi yang bermakna. Sebagai instrumen penelitian, maka peneliti:

1. Telah mempersiapkan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, menjajaki dan menilai fisik lapangan, menentukan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian dan menyiapkan diri untuk beradaptasi dengan

suasana kehidupan subjek penelitian. Inilah yang peneliti sebut dengan tahap pra lapangan.

2. Terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data/informasi melalui wawancara dan observasi serta studi dokumentasi dengan menggunakan “senjata” yang telah disiapkan seperti catatan, rekaman (tape recorder) dan bila perlu kamera untuk mengabadikan semua kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Berkenaan dengan alat “senjata” dalam penelitian, Sugiyono (2005: 81-82) mengatakan bahwa alat bantu berguna agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:

- a. Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data. Sekarang sudah banyak komputer yang kecil, *notebook* yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.
- b. Tape recorder: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan tape recorder dalam wawancara perlu memberi tahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
- c. Kamera: untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin, karena peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.

Setelah data terkumpul peneliti melakukan *editing*, *reduksi* dan *klasifikasi* data, sekaligus melakukan perumusan kategori, memberikan *interpretasi* dan memberikan *eksplanasi* untuk menjawab masalah penelitian.

G. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung terhadap pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka

beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

3. Dokumen

Dokumen sebagai sumber data lainnya yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah penelitian, antara lain meliputi: pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dan hasil-hasil rapat. Data ini dipergunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi hal ini dilakukan peneliti untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Untuk memperoleh tingkat keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu dengan yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan Moleong (2000: 45) bahwa: “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut”.

Teknik triangulasi menurut Moleong, teknik yang digunakan dalam penelitian ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Ia juga mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan data dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Menurut Patton (Moleong, 2000: 47) tentang hal di atas dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan apa yang dikatakan dengan kenyataan yang dilakukan. Dengan cara melihat langsung dan memastikannya dengan sumber data yang lain.
2. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.
3. Membandingkan isi hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.

Moleong menyatakan bahwa teknik analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar, gambar, foto, dokumen dan lain sebagainya. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, menguraikan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya, pengorganisasian dan pengelolaan data bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah versi Miles dan Huberman yang diterjemahkan oleh Rohidi menjelaskan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif melalui beberapa tahap, yakni sebagai berikut:

1. Reduksi data yaitu proses penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan dan pengelompokan data yang telah diperoleh ketika melakukan penelitian.
2. Penyajian data yaitu menyajikan data dari hasil reduksi data dalam laporan secara sistematis agar mudah dibaca atau dipahami baik secara keseluruhan maupun bagian-bagiannya dalam konteks sebagai suatu kesatuan.
3. Penarikan kesimpulan yaitu paparan atau penjelasan yang dilakukan dengan melihat kembali pada data reduksi maupun pada penyajian data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis.

Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat. Murti (2006) menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, sedangkan menurut Yin (2003) menyatakan bahwa

pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

H. Metode Analisis Data

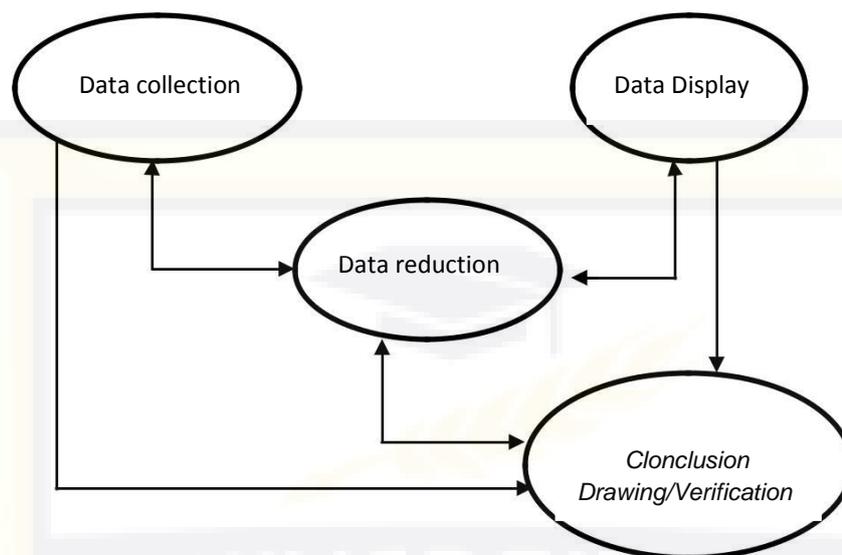
Penganalisaan data dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan induktif konstektual yaitu memulai dari informasi-informasi empirik yang diperoleh kemudian dibangun konsep-konsep kearah pengembangan suatu teori substansi, teori yang bertolak dari data dan cerna dengan pengalaman lalu.

Informasi yang dikumpul diidentifikasi menjadi konsep-konsep, selanjutnya disusun menjadi proposisi-proposisi. Tipe dasar proposisi pada

dasarnya ada dua yaitu generalisasi empirik dan hipotesis dikembangkan dari perbandingan data empiris dengan hasil-hasil penelitian atau teori lain yang relevan.

Selama di lapangan dilakukan observasi dan wawancara, dalam observasi dikembangkan item-item yang perlu diobservasi walaupun sudah ada pedoman observasi, namun tidak menutup kemungkinan ada hal-hal lain yang belum termasuk dalam pedoman akan tetapi diperlukan untuk dijadikan data penelitian. Wawancara berpedoman pada butir-butir pertanyaan yang ada dikembangkan saat berdiskusi dengan informan.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014: 91) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing verification. Model interaktif ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar 3.1
Komponen Analisis Data Miles and Huberman
Dalam Sugiyono (2014:92)

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait dengan pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data atau Pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data

yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Mile and Huberman (Sugiyono, 2014: 94) mengemukakan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks narasi. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi data peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti

menjadi jelas. Dapat berupa hubungan yang kausal, hipotesis atau teori Sugiyono (2014: 99). Dalam konteks ini kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Majene

Kabupaten Majene merupakan salah satu dari 6 kabupaten dalam wilayah Propinsi Sulawesi Barat yang terletak di pesisir pantai barat Propinsi Sulawesi Barat memanjang dari Selatan ke Utara. Letak geografis Kabupaten Majene berada pada antara 20 38' 45" – 30 38' 15" Lintang Selatan dan antara 1180 45' 00" -1190 4' 45" Bujur Timur, dengan jarak ke ibukota Propinsi Sulawesi Barat (Kota Mamuju) kurang lebih 146 km. Luas wilayah Kabupaten Majene adalah 947,84 km² atau 5,6% dari luas Propinsi Sulawesi Barat yang secara administratif berbatasan dengan wilayah-wilayah kabupaten Mamuju di sebelah Utara, kabupaten Polewali Mandar dan kabupaten Mamasa di sebelah Timur, Teluk Mandar di sebelah Selatan dan selat Makassar di sebelah Barat.

Kabupaten Majene terdiri atas 8 kecamatan dan 82 desa/kelurahan. Adapun kecamatan – kecamatan tersebut adalah Kecamatan Banggae, Kecamatan Banggae Timur, Kecamatan Pamboang, Kecamatan Sendana, Kecamatan Tammerodo Sendana, Kecamatan Tubo Sendana, Kecamatan Malunda dan Kecamatan Ulumanda.

Kecamatan Banggae dan Banggae Timur adalah dua kecamatan dengan luas wilayah terkecil dengan luas wilayah masing-masing 25,15 km² atau 2,65% untuk kecamatan Banggae dan 3,17% dari luas total

wilayah Kabupaten Majene untuk kecamatan Banggae Timur. Kecamatan Ulumanda merupakan wilayah kecamatan terluas dibanding dengan luas wilayah kecamatan lainnya yakni; 456,06 km² atau 48,10%, kemudian Kecamatan Malunda dengan luas wilayah 187,85 Km² atau 19,81%.

Berdasarkan klasifikasi bentang lahan, Kecamatan Banggae dan Banggae Timur merupakan wilayah yang relatif lebih datarsementara wilayah kecamatan lainnya lebih dominan berupa wilayah berbukit dan pegunungan. Klasifikasi wilayah menurut kelas ketinggian tempat dari permukaan laut, wilayah Kabupaten Majene berada pada kelas ketinggian 100 – 500 m dpl mencapai 38,7% luas wilayah kabupaten dan yang berada pada ketinggian 500 – 1000 m dpl mencapai 35,98%.

Menurut catatan Stasiun Meteorologi dan Geofisika, kondisi iklim di Kabupaten Majene sekitarnya sepanjang tahun 2013 sekitar 27,60 C, dengan suhu minimum 24,30 dan suhu maksimum 33,30 C, dengan kelembaban udara berkisar antara 75 persen sampai 82 persen atau rata-rata kelembaban udara berkisar 79 persen. Curah hujan di Kabupaten Majene tertinggi pada bulan Mei sebesar 224,9 mm kubik dengan hari hujan 10. Sedangkan curah hujan terendah terjadi pada bulan September sebesar 10,1 mm kubik dengan jumlah hari hujan 5.

Jumlah penduduk Kabupaten Majene adalah 169.072 jiwa dalam 34.015 rumah-tangga dengan kepadatan 178 orang/km². Tingkat pertumbuhan penduduk Kabupaten Majene adalah 1,28%. Jumlah Angkatan Kerja adalah 75.023 orang (70.890 orang bekerja dan 4.188

orang pengangguran) dan 35.747 orang non-Angkatan Kerja (11.249 orang bersekolah; 18.833 orang mengurus rumah-tangga dan 5.665 orang berkegiatan lain-lain). Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK): 67,73% dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT): 5,51% serta Indeks Pembangunan Manusia: 64,80.

2. Gambaran Umum tentang Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Sekretariat Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu perangkat pemerintah yang membantu Bupati. Sekretariat Daerah (SETDA) adalah unsur pembantu pimpinan pemerintah daerah, yang dipimpin oleh sekretaris daerah. Sekretaris Daerah bertugas membantu kepala daerah dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah. Dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban, sekretaris daerah bertanggung jawab kepada kepala daerah. Sekretariat Daerah bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintah, administratif, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat daerah. . Dibantu oleh beberapa asisten untuk menangani urusan-urusan seperti Asisten Bidang Administrasi dan Umum, Asisten Bidang Pemerintahan dan Asisten Bidang Ekonomi dan Pembangunan yang selanjutnya membawahi Bagian-bagian.

3. Deskripsi tentang Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Bagian Keuangan merupakan salah satu bagian dari sebelas bagian yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dimana mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya dibidang administrasi keuangan dan aset daerah pada Sekretariat Daerah.

B. Temuan Penelitian

1. Sistem pelayanan administrasi pada Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Penyelenggaraan pemerintah dengan mewujudkan *Good Government Governance* (GGG) merupakan cita-cita masyarakat untuk menciptakan pemerintahan yang amanah. Pengelolaan pemerintah yang amanah berkaitan dengan penerapan prinsip GGG yang telah dikemukakan oleh *United Nation Development Programme* (UNDP) yaitu partisipasi (*participation*), kepastian hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), tanggung jawab (*responsiveness*), berorientasi pada kesepakatan (*consensus orientation*), keadilan (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), dan visi strategik (*strategic vision*).

Pengelolaan keuangan daerah dengan baik merupakan salah satu perwujudan dalam mengelola pemerintahan yang amanah. Berdasarkan

Undang-Undang Nomor 58 Tahun 2005 yang selaras dengan prinsip GGG yang dikemukakan oleh UNDP, bahwa dalam mengelola keuangan daerah haruslah berpegang pada prinsip kepastian hukum (*Rule of Law*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*) dan keadilan (*equity*)

a. Kepastian Hukum dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Majene

Mematuhi segala peraturan dalam mengelola keuangan pemerintah merupakan kewajiban pegawai dalam menjalankan kewajiban dan bertanggung jawab mengenai apa yang dikerjakan. Kepatuhan terhadap peraturan memegang peran penting untuk mengelola pajak/retribusi daerah, mulai dari penyetoran, pertanggungjawaban, pemeriksaan, sampai pelaporan. Penerapan prinsip kepastian hukum dalam pengelolaan pajak/retribusi pada Sekretariat daerah Kab. Majene ini sudah diterapkan oleh pegawai, sesuai dengan pernyataan informan Kepala Bagian Keuangan Setda

Atas Nama *Hardi Yasin, SH, M.Hum* :

“...Nah, sehingga dasar hukum yang digunakan dalam penyetoran pajak/retribusi daerah yaitu UU Nomor 28 Tahun 2009 yang didalamnya mengamanatkan bahwa pemungutan pajak daerah didasarkan pada Perda Nomor 9 tahun 2010 tentang pajak. Untuk petunjuk pelaksanaan didasarkan pada Perbup Nomor 46 Tahun 2010 tentang petunjuk pelaksanaan penyetoran pajak .”

“...Sehingga pelaksanaan pengelolaan pajak disini telah sesuai dengan prosedur yang ada, mulai dari pelayanan administrasi pajak/retribusi daerah yang harus mengikuti maklumat, maupun Standard Operating Procedures (SOP) ” (*HY, Hari/tanggal: Jum'at, 22 Maret 2019, Jam: 09.30*)

Pernyataan Kepala bagian Keuangan Setda Kabupaten Majene tidak sesuai dengan pernyataan salah satu pegawai atas nama *Andi Ahmad Irdan Tonra, SE, M.Si* bahwa penerapan kepastian hukum belum sepenuhnya diterapkan dalam pengelolaan pajak/retribusi daerah. Penyebab tidak diterapkannya prinsip tersebut yaitu kurang tegasnya petugas dilapangan untuk melakukan penindakan kepada wajib pajak/retribusi yang menunggak. Hal ini diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

“Kalau pajak kan gini pak, dasarnya UU Nomor 28 Tahun 2009, kemudian di kami, kan diturunkan dalam Perda Nomor 9 Tahun 2010 Tentang pajak dan Retribusi daerah ...”

“Dalam pemeriksaan mengalami kendala ya, kurangnya tegasnya pegawai pengelola pajak/retribusi dan kadang kala ketidakpatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan tunggakan pajaknya padahal masa kontrak sudah selesai, sehingga sepenuhnya belum melaksanakan prinsip kepastian hukum dalam pengelolaan pajak/retribusi daerah ini, faktanya seperti itu.” (AAI, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 14.00*)

Untuk menghadapi hal tersebut, fiskus melakukan pengecekan secara langsung terhadap obyek pajak dan mengonfirmasi kepada WP.

Pernyataan di atas sepadan dengan pernyataan salah satu pegawai atas nama *Ruslan, S.Ip*:

“Tindakan sementara dalam penyelesaian tunggakan wajib pajak tersebut hanya teguran secara tertulis. Jadi, mungkin itu, dan mungkin kalau penelitian dilapangan ya dipanggil dan dikonfirmasi saja WP-nya. Kalau sanksi-sanksi yang lainnya belum.” (RL, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 13.15*)

Selaras dengan pernyataan informan kedua, bahwa fiskus mengalami kendala WP beralih bahwa objek pajak/retribusi tersebut sudah tidak digunakan secara maksimal lagi, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam memeriksa data. Selain itu, terbatasnya pegawai juga menghambat pengerjaan berkas, sehingga pengerjaan pengajuan pajak melebihi SOP yang telah ditetapkan, seperti yang telah dikemukakan oleh salah satu pegawai atas nama *Nurdin, S.Sos* sebagai berikut:

“Yang pertama, untuk kepastian hukum setiap apa yang kita lakukan berada dalam aturan perdanya to kak... perda itu sebagai turunan dari UU Nomor 28 Tahun 2009, untuk memungut pajak dulu itu merupakan kewenangan pusat. Dari UU Nomor 28 Tahun 2009 itu sekarang menjadi kewenangan daerah, sehingga Pemda Majene itu membuat Perda Nomor 9 Tahun 2010 tentang pajak, setelah itu dibuat Perbup yaitu Perbup Nomor 46 tahun 2010, yang mengatur petunjuk pelaksanaannya pajak itu Pak, dan semua layanan, SOP juga berdasarkan peraturan pajak maupun Perda Nomor 9 Tahun 2010...”

“Menurut saya sudah sebagian besar sesuai dengan SOP. Hanya saja tadi yang penyelesaiannya diluar SOP, lebih dari 7 hari itu karena keterbatasan petugas cek lapangan lalu dari WP tidak segera menyampaikan berapa lama fasilitas kekayaan daerah tersebut akan digunakan, sehingga menjadi mundur penyelesaian dokumennya.” (ND, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 10.35*)

Pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pajak belum sepenuhnya diterapkan di Sekertariat Daerah Kabupaten Majene. Adapun penyebab belum terlaksananya prinsip kepastian hukum yakni kurangnya pegawai pengelola pajak, yang mengurus dokumen pengajuan perolehan hak atas tanah dan bangunan. Selain itu, terdapat WP tidak tepat waktu menyelesaikan pembayaran pajak/retribusinya. Penindakan yang dilakukan oleh Pemda Majene kurang memberikan

efek jera kepada WP. Masyarakat yang tidak melakukan pembayaran secara tepat waktu hanya dipanggil dan dilakukan klarifikasi saja, tidak diberi hukuman yang membuat mereka tidak akan mengulangi kesalahan tersebut.

b. Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pengelolaan Keuangan

Sekretariat Daerah Kabupaten Majene sebagai pelayan publik, diharapkan untuk melayani masyarakat dengan tepat dan cepat. Untuk itu, pelayanan yang dilakukan seluruh sektor publik diharapkan dapat dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien. Pelayanan yang dilakukan di Sekda Majene hampir seluruhnya dikerjakan dengan efektif dan efisien, seperti yang dikemukakan oleh salah satu pegawai atas nama *Ruslan, S.Ip* :

“...kemudian, apabila peneliti kantor menganggap sudah lengkap selanjutnya artinya bisa diproses. Waktu yang dibutuhkan dalam pemrosesan data ini maksimal 3 hari. Apabila peneliti kantor menganggap datanya belum lengkap, ataupun kontrak yang dilaporkan ini masih belum sesuai, semisal tidak sesuai nilai sewa lahan per tahun dan luasan lahan/bangunan yang terdapat dalam kontrak, maka akan ditinjau ulang dilapangan seberapa luas lahan/bangunan yang digunakan oleh penyewa kemudian disesuaikan dengan nilai perkiraan sewa, dan dinaikkan menjadi verifikasi 2, itu maksudnya nanti akan dilakukan penelitian lapangan. Setelah berita acara dibuat, data tersebut diproses dengan jangka waktu maksimal 7 hari selesai.

“Kalau penerapan prinsip efektif dan efisien sendiri ini sudah dilakukan ya pak. Seperti halnya dalam proses cek lokasi ke WP itu sendiri maksimal 7 hari sudah selesai berkasnya...” (RL, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 13.15*)

Perwujudan prinsip efektif dan efisien berdasarkan informan di atas dengan cara memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara pelaporan, perhitungan, dan pembayaran pajak melalui sosialisasi.

Dengan adanya sosialisasi, masyarakat menjadi mengetahui alur dan proses untuk mengurus pajak/retribusi sehingga proses pelayanan menjadi efisien karena data telah lengkap. Hal tersebut dinyatakan oleh salah satu pegawai atas nama *Nurdin, S.Sos* sebagai berikut:

“Yang pertama, penerapan efektifitas dan efisien dapat dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi terhadap WP untuk bisa melaporkan data dengan jujur, sehingga mempercepat proses pelayanannya. Yang kedua, kita berupaya untuk melakukan pelayanan dengan cepat, dan sesuai dengan SOP bisa selesai 3 hari meneliti berkas, 7 hari cek lapangan bisa selesai. Kalau kita pelayanannya tidak cepat kan menjadi tidak efektif. Meskipun ada hambatannya juga, mungkin dalam hal cek lapangan bisa saja agak lambat yang disebabkan oleh lambatnya konfirmasi yang dilakukan oleh WP sehingga bisa mundur pengelolaan berkasnya.”(ND, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 10.35*)

Selain hal tersebut, pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien oleh bagian keuangan Setda Majene yaitu dengan pelayanan sehari, sehingga masyarakat tidak menunggu dengan lama. Akan tetapi, pelayanan pajak/retribusi daerah yang dilakukan secara cepat tidak seluruhnya dapat dilayani sehari, hanya beberapa perolehan obyek pajak/retribusi saja, yakni sewa gedung Assalewuang untuk acara resepsi pernikahan, wisuda, acara seminar, dsb.

Hasil penerapan prinsip efektif dan efisien adalah pencapaian total pajak yang dapat melebihi yang ditargetkan. Pencapaian tersebut didukung dengan adanya kerja sama, rasa tanggung jawab, dan selalu

diadakan evaluasi mengenai kendala yang dihadapi dalam pencapaian target.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh Setda Majene dalam pengelolaan pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, bahwa pelayanan tanpa penelitian lapangan dilakukan dengan 3 hari. Adapun pelayanan Pajak yang memerlukan penelitian lapangan dilakukan paling lambat 7 hari. Hasil dari penerapan prinsip efektif dan efisien adalah target penerimaan pajak melebihi yang telah ditentukan. Keberhasilan dalam mewujudkan prinsip tersebut dengan adanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengenai kelengkapan administrasi, perhitungan, dan cara pembayaran pajak.

c. Penerapan Prinsip Keadilan dalam Pengelolaan pajak

Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan porsinya masing-masing atau melayani masyarakat dengan hal yang sama telah dilakukan oleh pegawai Setda Kabupaten Majene. Pelayanan tersebut tidak membedakan status sosial, gender, maupun ras. Sikap ramah, santun, dan menghargai setiap WP yang melakukan pembayaran pajak telah diterapkan oleh pegawai bagian keuangan Setda Majene. Penerapan prinsip keadilan dalam pengelolaan pajak telah ditunjukkan oleh salah satu pegawai atas nama *Andi Ahmad Irdan* sebagai berikut:

“...Sehingga itu semua (WP) diperlakukan sama, kita tidak membedakan WP, selama ketentuan dan persyaratan memenuhi. Kecuali kalau tidak memenuhi kan kita tolak diloket dulu, sehingga tidak dikasihkan bukti penerimaan surat. Nanti kan kalau diterima,

memperpanjang pelayanan. Karena kan kalau diterima, oh ternyata tidak selesai dalam waktu 1 minggu kan tidak sesuai dengan pelayanan...” (AAI, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 14.00*)

Sikap tanggung jawab sebagai pelayan publik untuk selalu ramah dan menghormati WP menjadikan pegawai Setda selalu menerapkan prinsip keadilan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan salah satu pegawai atas nama *Ruslam, S.Ip* :

“Untuk standar pelayanan sama kak, artinya tidak dibedakan. Nanti kalau ada yang membeda-bedakan berisiko kak, sehingga tidak sesuai dengan prinsip keadilan tadi? Jadi, semua WP yang mengajukan berkas kita perlakukan sama semua.” (RL, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 13.15*)

Prinsip keadilan dalam hal pelayanan publik, diaplikasikan pula dalam kebebasan pelaporan obyek pajak. Sistem *self assessment* yang mendasari WP untuk jujur dalam melaporkan, menghitung, dan membayar pajak/retribusi. Petugas bagian keuangan Setda Kabupaten Majene hanya bertugas mengawasi dan memberikan arahan kepada OP. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan salah satu pegawai atas nama *Nurdin* :

“...Kita tidak pernah memaksakan kehendak kamu harus bayar sekian, kan keadilannya ya. Kalau WP kita paksakan kita punya harga tetap sekian, padahal kan sudah ditetapkan, yang melaporkan kan WP, kita tidak melakukan itu, karena bersifat *self assessment*, sehingga kita memberikan kekuasaan, memberikan kewenangan WP untuk melaporkan secara jujur. Harapan kami melaporkan secara jujur demi keadilan itu Pak...” (ND, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 10.35*)

Penjelasan tersebut memperlihatkan bahwa prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pajak. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan

tepat waktu. Pelayanan pajak di Setda Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni WP dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama. Terwujudnya prinsip keadilan di Sekda Majene merupakan kesadaran pegawai sebagai pelayan publik, rasa tanggung jawab yang dimiliki, maupun pengawasan intern.

2. Kompetensi Pegawai Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Usman (2006:4) menyebutkan bahwa seseorang disebut kompeten apabila telah memiliki kecakapan bekerja pada bidang tertentu dari hal ini maka kompetensi juga diartikan sebagai suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif. Saudagar (2009: 30) menyebutkan bahwa kemampuan kualitatif seseorang adalah kemampuan sikap dan perbuatan seseorang yang hanya dapat dinilai dengan ukuran baik dan buruknya. Sedangkan kemampuan kuantitatif adalah kemampuan seseorang yang dapat dinilai dan terukur.

Kompetensi pegawai pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dapat dilihat dari pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai. Program pendidikan dan pelatihan harus dihubungkan dengan analisis pekerjaan, baik deskripsi pekerjaan maupun syarat-syarat pekerjaan. Yang *pertama* adalah suatu keterangan yang nyata dan teratur mengenai kewajiban dari tanggung jawab tertentu dan sekaligus merupakan gambaran menyeluruh tentang tugas dan pekerjaan yang akan diberikan kepada seorang tenaga kerja (*job description*). *Kedua* adalah informasi menyeluruh yang

harus dipenuhi tenaga kerja, baik menyangkut materiil, immateril, maupun intelektual agar dapat memangku suatu pekerjaan yang akan diberikan kepadanya (*job specification*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pegawai yang pernah mengikuti Diklat mengikuti Diklat Struktural (Diklatpim IV dan Diklatpim III) atas nama *Mudiyanto, SE, M.Si* menyatakan bahwa :

“Sebelum mengikuti Diklat terlebih dahulu diseleksi, pegawai yang tidak sesuai tupoksi dengan jenis Diklat otomatis tidak akan lulus seleksi. Kalau begitu kan percuma saja” (MY, *Hari/tanggal: Jum'at, 22 Maret 2019, Jam: 14.10*)

Menurut Terry G. (1986), motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan-perbuatan (perilaku). Berkaitan dengan motivasi pegawai bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam meningkatkan kompetensi. Berikut petikan wawancara dengan pegawai yang telah mengikuti Diklat atas nama *Andi Ahmad Irdan Tonra, SE, M.Si* yakni :

“Kalau saya ditanya apa motif anda mengikuti Diklat? Seperti ini jawaban saya: Diklat merupakan peluang bagus untuk memperbaiki kompetensi dan kemampuan kita. Diklat itu juga merupakan persyaratan wajib untuk menduduki jabatan. Selain itu ada tunjangan untuk pegawai yang telah mengikuti Latpim”. (AAI, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 14.00*)

Di tempat/ruangan yang berbeda penulis melakukan wawancara dengan pegawai lain atas nama *Nurdin, S.Sos* menyatakan bahwa: “Untuk meningkatkan kompetensi pada bidang profesi dan peningkatan karier”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dapat digambarkan bahwa motif para pegawai mengikuti Diklat atas kesadaran mengingat Diklat

merupakan wadah para pegawai mengembangkan diri atau memperbaiki kualitas diri untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional. Tapi dilain pihak masih ada kecenderungan dari beberapa pegawai untuk menduduki jabatan dengan kompensasi lebih baik.

Untuk dapat membentuk sosok PNS seperti: Sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan tanah air, kompetensi teknis, manajerial, efisiensi, efektifitas dan kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerja sama dan tanggung jawab sesuai dengan lingkungan kerja dan organisasinya. Diperlukan materi atau kurikulum Diklat yang sesuai jenis Diklat dan kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan pelaksanaan pekerjaan.

Berkaitan dengan kesesuaian materi atau kurikulum Diklat dengan jenis Diklat yang pernah diikuti, salah satu pegawai bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene atas nama *Ruslan, S.Ip* menyatakan bahwa :

“Materi-materi yang diberikan selalu sesuai dengan jenis Diklat yang diikuti. Materi-materi nantinya menjadi acuan kami dalam bekerja dan dilaksanakan dalam praktek keseharian, misalnya perencanaan keuangan kita harus mengacu kesana karena itu sudah baku”. (RL, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 13.15*)

Dari hasil wawancara dengan pegawai yang mengikuti jenis Diklat yang berbeda diatas, dapat digambarkan bahwa materi Diklat dan jenis Diklat yang diikuti pegawai-pegawai di bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene sudah sesuai. Berdasarkan kurikulum berbasis kompetensi untuk Diklat teknis manajemen PNS desain kurikulum Diklat bagi PNS yang memimpin satuan organisasi bidang kepegawaian itu meliputi

perencanaan dan pengembangan pegawai, kompensasi, mutasi pegawai, pemberhentian pensiun. Mengenai kesesuaian antara materi Diklat dengan jabatan dan pekerjaan, salah seorang pegawai atas nama *Ruslan, S.Ip* menyatakan bahwa :

“Sejauh saya mengikuti Diklat, materi-materi yang saya peroleh itu sudah tepat dengan tupoksi selaku pemangku jabatan. Penyesalan yang besar kenapa waktu Diklat saya tidak maksimal mengikuti setiap materi, padahal materi Diklat itu menjadi acuan pekerjaan saya sekarang”. (RL, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 13.15*)

Berdasarkan pernyataan beberapa pegawai Sekertariat Daerah Kabupaten Majene mengenai kesesuaian antara materi Diklat dengan jenis Diklat dan kesesuaian tupoksi jabatan dengan materi Diklat digambarkan bahwa pegawai pegawai Sekertariat Daerah Kabupaten Majene yang telah mengikuti Diklat memperoleh materi Diklat sudah sejalan dengan jenis Diklat dan tupoksi jabatan. Namun disadari sendiri oleh pegawai bahwa kesesuaian materi belum sepenuhnya bisa menjamin peningkatan kemampuan pegawai menyelesaikan tupoksinya.

Menurut Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 1 yang berbunyi : Widyaiswara adalah Pegawai Negeri Sipil yang diangkat sebagai pejabat fungsional oleh pejabat yang berwenang dengan tugas, tanggung jawab, wewenang, untuk mendidik, mengajar dan/atau melatih PNS pada lembaga pendidikan dan pelatihan (Diklat) pemerintah. Seorang Widyaiswara harus memenuhi standar kompetensi, sebagai berikut : Kompetensi pengelolaan pembelajaran, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi Subtantif.

Efektifnya suatu proses belajar mengajar sangat besar ditentukan oleh kompetensi widyaiswara. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, pegawai bagian keuangan Sekertariat Daerah Kabupaten Majene atas nama *Nuridin* menyatakan bahwa :

“Sangat kompeten. Pelatihnya itu tidak sembarang, diantaranya dari BPK dan BPKP serta macam itu pembimbing kami dari Unhas sudah sangat terlatih bahkan sudah keliling ASEAN dan kalau di Indonesia sendiri, sudah sering mendapat penghargaan”(*ND, Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 10.35*)

Dilain kesempatan seorang pegawai lain atas nama *Ruslan, S.Ip* menyatakan hal yang berbeda, yakni :

“Ada beberapa dari mereka yang mempunyai kompetensi yang sangat baik tapi ada juga yang biasa-biasa saja, saja. Ada pelatih yang cara mengajarnya kurang menarik tapi pas ujian luar biasa rumit. Kadang ada beberapa yang membawakan materi secara maraton takut ketinggalan”. (*RL, Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 13.15*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai diatas, dapat digambarkan bahwa ada beberapa widyaiswara yang belum memenuhi kompetensi kepribadian yakni: belum mampu menampilkan pribadi yang dapat diteladani, dan menunjukkan etos kerja.

Menurut Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 Tahun 2008 Pasal 7 yang berbunyi “Kompetensi pengelolaan pembelajaran adalah kompetensi yang harus dimiliki widyaiswara dalam merencanakan menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran”. Kompetensi pengelolaan pembelajaran sebagaimana dimaksud, yakni :

- a. Membuat Garis-Garis Besar Program Pembelajaran (GBPP)/Rancang Bangun Pembelajaran Mata Diklat (RBPMD) dan Satuan Acara Pembelajaran (SAP)/Pencana Pembelajaran (RP).
- b. Menyusun bahan ajar
- c. Menerapkan pembelajaran dewasa
- d. Melakukan komunikasi yang efektif dengan peserta
- e. Mengevaluasi pembelajaran.

Melihat pernyataan dan Peraturan di atas, dapat digambarkan bahwa salah satu kegagalan widyaiswara adalah ketidakmampuan merespon cepat kondisi yang terjadi dan pembelajaran. Hal ini, menjadi penghambat penerimaan materi para peserta Diklat.

Jika melihat hasil wawancara dengan pegawai diatas, dapat disimpulkan bahwa, ketidak efektifan dan optimalnya penyerapan materi pelajaran oleh peserta Diklat terkhusus pegawai Sekertariat DaerahKabupaten Majene disebabkan oleh beberapa widyaiswara yang belum memenuhi kompetensi yakni : belum mampu menampilkan pribadi yang dapat diteladani, menunjukkan etos kerja dan belum melaksanakan komunikasi yang efektif dengan peserta.

Metode pendidikan dan pelatihan merupakan suatu cara sistematis yang dapat mengkondisikan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan aspek kognitif, afektif dan psikomotorik (Siswanto). Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan harus didasarkan pada metode-metode yang telah ditetapkan di dalam program pendidikan dan pelatihan. Kurikulum

dan Metode Diklat tercantum dalam penjelasan PP RI No. 101 tahun 200 Pasal 18 yang berbunyi: “Mengingat peserta Diklat telah memiliki tingkat pendidikan dan pengalaman kerja tertentu maka digunakan metode Diklat bagi orang dewasa yang”:

- a. Sesuai kebutuhan praktis orang dewasa dan pengembangan diri peserta.
- b. Bersifat interaktif antara peserta dengan widyaiswara dan antar peserta.
- c. Berlangsung dalam suasana belajar yang bebas, dinamis dan fleksibel.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, salah satu pegawai atas nama *Mas'ad* pada bagian keuangan Sekertariat Daerah Kabupaten Majene menyatakan bahwa :

“Sesuai dengan metode. Metode-metode yang kami gunakan dalam Diklat seperti: simulasi, diskusi kelas dan diskusi kelompok, pemaparan di depan kelas. Waktu Latpim ada juga semacam outbond selama 3 hari dan dinamika kelompok dilakukan 2 hari pada saat prajabatan”. ” (MS, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 12.05*)

Senada dengan pernyataan pegawai diatas, pegawai pada Bagian keuangan atas nama Mudiyanto di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene :

“Metode-metode yang digunakan ada empat, seperti : ceramah, diskusi kelompok, simulasi, dan pembelajaran pindah kelas. Dan pada jam-jam tertentu diadakan outbond, olahraga, dan beberapa permainan”. (MY, *Hari/tanggal: Jum'at, 22 Maret 2019, Jam: 14.10*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai tersebut diatas menghasilkan pernyataan yang hampir sama, yakni metode yang digunakan berupa ceramah, diskusi kelompok, simulasi. Dan untuk tetap menyegarkan pikiran dan badan peserta Diklat dilakukan *outbond*, olahraga dan *games*.

Keberhasilan pelatihan harus diukur dengan menggunakan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan pelatihan dapat dibuat untuk wilayah apapun dengan menggunakan salah satu dari keempat dimensi Robert L. Mathis & John H. Jackson. Berdasarkan pada hal tersebut di atas, penulis melakukan wawancara dengan beberapa pegawai kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Majene mengenai perubahan yang dirasakan pasca Diklat. Salah seorang pegawai atas nama *Mas'ad* yang berhasil ditemui menyatakan bahwa:

“Adalah sedikit-sedikit pengaruhnya dalam bidang saya”. (MS, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 12.05*)

Senada dengan jawaban singkat pegawai di atas, pegawai pada staf bagian keuangan pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene atas nama *Bakri Ma'amur* :

“Jelas ada pengaruhnya, cuma yang namanya ya sedikit-sedikitlah. Pengaruhnya dari segi penguasaan bidang pengelolaan pajak/retribusi daerah, seperti jenis diklat yang saya ikuti waktu itu. “(BK, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 13.15*)

Berbeda dengan pernyataan dua orang pegawai di atas, pegawai atas nama *Andi Ahmad Irdan, SE, M.Si* menyatakan bahwa :

“Seberapa pun besarnya ilmu yang kita dapat di Diklat harus diaplikasikan pada pekerjaan dan tercermin pada tingkah keseharian. kita. Harus terus belajar dan berusaha mengerjakan tugas semaksimal mungkin”. (AAI, *Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 14.00*)

Pada kesempatan yang berbeda, penulis memberikan pertanyaan mengenai pemberian target yang harus dicapai peserta Diklat kepada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene, Mudiyanto, menyatakan bahwa :

“Harus ada peningkatan kemampuan atau kualitas. Ilmu yang diperoleh di Diklat harus bisa diaplikasikan dalam pekerjaan dan mencerminkan kinerja dan kualitas”.

Selanjutnya, penulis menanyakan sejauh ini apakah anda melihat ada perbaikan kemampuan para pegawai kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Majene yang telah mengikuti Diklat. Beliau kemudian menyatakan bahwa:

“Pasti ada, tapi besar kecilnya perubahan itu dikembalikan lagi kepada kemampuan masing-masing pegawai menangkap materi dan mengaplikasikan ilmunya tersebut”.

Pembelaan yang dilakukan oleh bagian keuangan Sekertariat Daerah Kabupaten Majene merupakan hal yang wajar karena pada kenyataannya sulit menemukan dua individu yang memiliki karakteristik yang sama. Mungkin dapat ditemui peserta pendidikan dan pelatihan yang berpikir dan mampu menyelesaikan segala tugas yang diberikan dalam waktu singkat. Tidak mustahil pula ada peserta yang cara berpikir maupun belajarnya sangat lamban dibandingkan peserta lainnya. Selain itu, bukan merupakan hal yang aneh apabila peserta pendidikan dan pelatihan berbeda kecepatan belajarnya untuk ilmu pengetahuan yang berbeda. Perbedaan individu yang menyangkut latar belakang pendidikan, pengalaman, usia, dan minat menjadi faktor perbedaan kemampuan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis. Ada beberapa pegawai yang belum menguasai sepenuhnya pekerjaan sehari-harinya, sehingga mereka harus meminta bantuan kepada pegawai lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan yang berhubungan dengan kedisiplinan pegawai masih belum baik, beberapa pegawai terlambat

masuk dan cepat pulang, bahkan ada yang tidak hadir tanpa pemberitahuan. Jika melihat hasil pengamatan dan hasil wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene tujuan dari pendidikan dan pelatihan belum tercermin secara maksimal, terlihat dari kedisiplinan dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional sesuai dengan kebutuhan instansi.

3. Sarana dan Prasarana Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam memperlancar pelaksanaan tugas aparat serta dalam menunjang kualitas pelayanan suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan publik. Tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan meningkatkan kelancaran dan kualitas pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

Sarana pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik, dimana sarana pelayanan yang ada pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene telah berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan dalam berbagai pengurusan tanpa menunggu berjam-jam. Terkait hal tersebut dalam proses komunikasi, pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene ketidaktersediaannya telepon umum apabila saat ada keperluan mendesak. Hal ini

dapat menghambat proses pelayanan yang sedang berlangsung dan memperlambat ketersediaan data dan informasi.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Keuangan Setda Kabupaten Majene menjelaskan sebagai berikut:

“Dikantor memang sangat membutuhkan pengadaan sarana – prasarana yang bisa mendukung pekerjaan para pegawai terutama dalam melayani masyarakat, dibagian keuangan hanya memiliki 1 laptop diloket. Jadi diloket paling kurang 3 laptop sangat membantu pekerjaan kami disini agar cepat terselesaikan dan juga perlu ditambah pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin. (HY, *Hari/tanggal: Jum'at, 22 Maret 2019, Jam: 09.30*)

Dari hasil wawancara tersebut diatas memberikan gambaran bahwa sarana-prasarana sangat mendukung pekerjaan terutama dalam hal pelayanan publik masyarakat pada bagian Keuangan Setda Kab. Majene. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa faktor sarana prasarana merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam melaksanakan efektivitas tugas pegawai dalam pelayanan publik di bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

Ketika masuk ke halaman Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene, lokasinya kurang begitu bagus. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang panas, karena tidak adanya lahan parkir khusus bagi para pengunjung dan sedikitnya pohon yang ada dikantor tersebut. Masuk kedalam Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene, tampilan yang ada didalam cukup bagus. Dimana ruang pelayanan yang luas, banyaknya tempat duduk bagi para masyarakat yang menunggu antrian untuk dilayani.

Berdasarkan observasi di dalam Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene juga ada semacam kantin yang menjual perlengkapan surat menyurat, seperti amplop dan lain-lain. Ada satu hal yang tidak nyaman bagi

masyarakat ketika masuk kedalam ruangan bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene yakni ruang ruang tunggu pelayanan Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene pada saat ini panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.

Ketika melihat masyarakat yang merasa kegerahan dan kipas-kipas, peneliti mencoba menanyai kenapa beliau berkipas-kipas beliau bernama *Rahmawati*, mengungkapkan:

”Bahwa yang dirasakan masyarakat pada saat memasuki ruangan pelayanan ada di bagian keuangan Setda Kab. Majene itu cukup panas dan membuat gerah sehingga masyarakat kurang nyaman dalam mengurus ”.

Sedangkan menurut Bapak *Muh. Supri* ketika ditanya mengenai ruangan beliau mengungkapkan:

“ ruangan yang ada di bagian keuangan Setda Kab. Majene cukup bersih dan nyaman, karena terdapat tempat duduk bagi para masyarakat yang mengantri untuk pengurusan pelayanan administrasi”

Dan ketika ditanyakan kembali kepada masyarakat yakni *Rahmawati* beliau mengungkapkan:

“Ruangan yang ada di bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene memang bersih dan nyaman, tapi banyak masyarakat merasa gerah ketika menunggu pelayanan, terus kipas angin yang disediakan masih kurang dan perlu ditambah untuk kenyamanan pelayanan”.

C. Pembahasan

1. Sistem pelayanan administrasi pada Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Penyelenggaraan pemerintah dengan mewujudkan *Good Government Governance* (GGG) merupakan cita-cita masyarakat untuk menciptakan

kepemerintahan yang amanah. Pengelolaan pemerintah yang amanah berkaitan dengan penerapan prinsip GGG yang telah dikemukakan oleh *United Nation Development Programme* (UNDP) yaitu partisipasi (*participation*), kepastian hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), tanggung jawab (*responsiveness*), berorientasi pada kesepakatan (*consensus orientation*), keadilan (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), dan visi strategik (*strategic vision*).

Pengelolaan keuangan daerah dengan baik merupakan salah satu perwujudan dalam mengelola pemerintahan yang amanah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 58 Tahun 2005 yang selaras dengan prinsip GGG yang dikemukakan oleh UNDP, bahwa dalam mengelola keuangan daerah haruslah berpegang pada prinsip kepastian hukum (*Rule of Law*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*) dan keadilan (*equity*).

a. Kepastian hukum

Kepastian hukum dalam artian undang-undang maupun suatu peraturan setelah diperundangkan akan dilaksanakan dengan pasti oleh pemerintah. Kepastian hukum berarti setiap orang dapat menuntut agar hukum dilaksanakan dan tuntutan itu pasti dipenuhi, dan bahwa setiap pelanggaran hukum akan ditindak dan dikenakan sanksi hukum juga (Suseno, 1988 : 79). Dalam perspektif hukum, tema kepastian pada prinsipnya selalu dikaitkan dengan hukum. Mertokusumo (1999: 145) menjelaskan, kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabel

terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.

Pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pajak belum sepenuhnya diterapkan di Sekertariat Daerah Kabupaten Majene. Adapun penyebab belum terlaksananya prinsip kepastian hukum yakni kurangnya pegawai pengelola pajak, yang mengurus dokumen pengajuan perolehan hak atas tanah dan bangunan. Selain itu, terdapat WP tidak jujur dalam melaporkan obyek pajak. Penindakan yang dilakukan oleh Pemda Majene kurang memberikan efek jera kepada WP. Masyarakat yang tidak melaporkan secara jujur hanya dipanggil dan dilakukan klarifikasi saja, tidak diberi hukuman yang membuat mereka tidak akan mengulangi kesalahan tersebut.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah Penelitian yang dilakukan oleh Tri Handarani dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama”. Persamaan dalam penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu pada beberapa variabel yang diteliti yaitu variabel pelayanan dan kepatuhan wajib pajak tapi penelitian sekarang tidak meneliti variabel kepuasan seperti yang diteliti oleh peneliti terdahulu. Selain itu, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi dan korelasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada

tempat dan waktu yaitu penelitian terdahulu dilakukan di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama pada tahun 2009. Sampel yang digunakan juga berbeda, dalam penelitian terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. (2) Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (3) Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama.

b. Pelaksanaan efektifitas dan efisiensi

Efisiensi menurut Mardiasmo (2009:132) adalah hubungan antara output (barang dan jasa) yang dihasilkan dari sebuah kegiatan atau aktivitas dengan sumber daya (*input*) yang digunakan untuk kegiatan tersebut.

Menurut Anggriani (2010:174) efektifitas merupakan hubungan antara hasil yang dicapai dengan dengan tujuan atau sasaran yang diharapkan. Dengan kata lain efektifitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Semakin besar kontribusi hasil terhadap harapan atau tujuan atau target dari suatu kegiatan, semakin efektif organisasi tersebut, jadi efektivitas berfokus pada *outcome* atau hasil yang terjadi. Suatu program atau kegiatan dinilai

efektif apabila *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh Sekda Majene dalam pengelolaan pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, bahwa pelayanan tanpa penelitian lapangan dilakukan dengan 3 hari. Adapun pelayanan Pajak yang memerlukan penelitian lapangan dilakukan paling lambat 7 hari. Hasil dari penerapan prinsip efektif dan efisien adalah target penerimaan pajak melebihi yang telah ditentukan. Keberhasilan dalam mewujudkan prinsip tersebut dengan adanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengenai kelengkapan administrasi, perhitungan, dan cara pembayaran pajak.

Penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Tiurma Rosmauli Sitompul dengan judul Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah pada Setiap Kecamatan di Kabupaten Bengkayang, bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efisiensi dan efektifitas penggunaan anggaran di setiap kecamatan di Kabupaten Bengkayang. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif, data yang digunakan adalah data sekunder dari BPKAD Kabupaten Bengkayang, variabel yang dianalisis adalah DPA, realisasi pendapatan kecamatan, pelayanan (jumlah penduduk). Alat analisis adalah analisis efisiensi dan efektifitas. Hasil hitungan efektifitas pendapatan terhadap belanja setiap kecamatan rata-rata diatas 90%

masuk katagori efektif. Kecamatan Ledo paling tinggi 99,24%, paling rendah adalah Kecamatan Teriak 88,03%. Dari penghitungan efisiensi belanja terhadap realisasi pendapatan di 17 kecamatan, Kecamatan Capkala paling efisien mencapai 345.25%. Sedangkan kecamatan yang paling rendah adalah Suti Semarang 177.59% atau 51.59% dari Capkala yang paling efisien. Hasil hitungan efisiensi belanja terhadap pelayanan atau jumlah penduduk, Kecamatan Bengkayang paling efisien yakni 203,20% dengan rata-rata rasio belanja Rp22.255,96 per jiwa. Sedangkan paling besar biaya pelayanan (penduduk) adalah Suti Semarang Rp134.262,06 per jiwa atau 56,58% dari Kecamatan Bengkayang yang paling efisien

c. Pelaksanaan prinsip keadilan

Istilah keadilan (*iustitia*) berasal dari kata “adil” yang berarti: tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, sepatutnya, tidak sewenang-wenang. Dari beberapa definisi dapat dipahami bahwa pengertian keadilan adalah semua hal yang berkenan dengan sikap dan tindakan dalam hubungan antar manusia, berisi sebuah tuntutan agar orang memperlakukan sesamanya sesuai dengan hak dan kewajibannya, perlakukan tersebut tidak pandang bulu pilih kasih; melainkan, semua sama sesuai dengan hak dan kewajibannya

Arti khusus lain dari keadilan adalah sebagai perbaikan (*rectification*). Perbaikan muncul karena adanya hubungan antara orang

dengan orang yang dilakukan secara sukarela. Hubungan tersebut adalah sebuah keadilan apabila masing-masing memperoleh bagian sampai titik tengah (*intermediate*), atau suatu persamaan berdasarkan prinsip timbal balik (*reciprocity*). Jadi keadilan adalah persamaan, dus ketidakadilan adalah ketidaksamaan. Ketidakadilan terjadi jika satu orang memperoleh lebih dari yang lainnya dalam hubungan yang dibuat secara sederajat.

Sedangkan prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pajak. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat waktu. Pelayanan pajak di Sekda Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni WP dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama. Terwujudnya prinsip keadilan di Sekda Majene merupakan kesadaran pegawai sebagai pelayan publik, rasa tanggung jawab yang dimiliki, maupun pengawasan intern.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah Azharuddin (2006), Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan Pada Direktorat Perdata Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pegawai dengan menggunakan konsep *Servqual* melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* di Ditjen AHU, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Hasil analisis berdasarkan perhitungan statistik kelima pada dimensi kualitas pelayanan, dapat

diasumsikan pelanggan menyatakan cukup puas. Sementara menurut perhitungan *Servqual score* kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan..., Nofitri Anna Maria Simandjuntak, FISIP UI, 2009 Selain itu terdapat hubungan yang signifikan antara harapan pegawai dengan kualitas pelayanan pegawai.

2. Kompetensi Pelayanan Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Usman (2006:4) menyebutkan bahwa seseorang disebut kompeten apabila telah memiliki kecakapan bekerja pada bidang tertentu dari hal ini maka kompetensi juga diartikan sebagai suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif. Saudagar (2009: 30) menyebutkan bahwa kemampuan kualitatif seseorang adalah kemampuan sikap dan perbuatan seseorang yang hanya dapat dinilai dengan ukuran baik dan buruknya. Sedangkan kemampuan kuantitatif adalah kemampuan seseorang yang dapat dinilai dan terukur.

Kompetensi pegawai pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dapat dilihat dari pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai. Program pendidikan dan pelatihan harus dihubungkan dengan analisis pekerjaan, baik deskripsi pekerjaan maupun syarat-syarat pekerjaan. Yang *pertama* adalah suatu keterangan yang nyata dan teratur mengenai kewajiban dari tanggung jawab tertentu dan sekaligus merupakan gambaran menyeluruh tentang tugas dan pekerjaan yang akan diberikan kepada seorang tenaga kerja (*job description*). *Kedua* adalah informasi menyeluruh

yang harus dipenuhi tenaga kerja, baik menyangkut materiil, immateriil, maupun intelektual agar dapat memangku suatu pekerjaan yang akan diberikan kepadanya (*job specification*). Berdasarkan hasil pengamatan penulis. Ada beberapa pegawai yang belum menguasai sepenuhnya pekerjaan sehari-harinya, sehingga mereka harus meminta bantuan kepada pegawai lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan yang berhubungan dengan kedisiplinan pegawai masih belum baik, beberapa pegawai terlambat masuk dan cepat pulang, bahkan ada yang tidak hadir tanpa pemberitahuan. Jika melihat hasil pengamatan dan hasil wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene tujuan dari pendidikan dan pelatihan belum tercermin secara maksimal, terlihat dari kedisiplinan dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional sesuai dengan kebutuhan instansi.

3. Sarana dan Prasarana Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam memperlancar pelaksanaan tugas aparat serta dalam menunjang kualitas pelayanan suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan publik. Tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan meningkatkan kelancaran dan kualitas pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

Sarana pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik, dimana sarana pelayanan yang ada pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene telah berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan dalam berbagai pengurusan tanpa menunggu berjam-jam.

Berdasarkan observasi di dalam Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene juga ada semacam kantin yang menjual perlengkapan surat menyurat, seperti amplop dan lain-lain. Ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk kedalam bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene yakni ruang ruang tunggu pelayanan bagian keuangan Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene pada saat ini panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.

Untuk memudahkan memahami hasil penelitian dan pembahasan, maka rangkuman tentang hasil penelitian dapat dilihat pada matriks di bawah ini:

Tabel 4.1 Matriks Hasil Penelitian

No.	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Kesimpulan
1.	Bagaimana sistem pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene?	Prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh Setda Majene dalam pengelolaan pajak/retribusi daerah. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, bahwa pelayanan tanpa penelitian lapangan dilakukan dengan 3 hari. Adapun pelayanan Pajak yang memerlukan penelitian	Sistem pelayanan administrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dimana pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pajak belum sepenuhnya diterapkan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Adapun penyebabnya yakni kurang tegasnya pegawai pengelola pajak, ketidakpatuhan wajib

		<p>lapangan dilakukan paling lambat 7 hari. Hasil dari penerapan prinsip efektif dan efisien adalah penerimaan pajak melebihi target. Keberhasilan dalam mewujudkan prinsip tersebut dengan adanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengenai kelengkapan administrasi, perhitungan, dan cara pembayaran pajak. Sedangkan prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pajak. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat waktu. Pelayanan pajak di Sekda Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni WP dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama.</p>	<p>pajak/retribusi dalam menyelesaikan tunggakan sementara masa kontrak telah selesa, terdapat WP tidak jujur dalam melaporkan obyek pajak. Penindakan yang dilakukan oleh Pemda Majene kurang memberikan efek jera kepada WP. Untuk prinsip efektif dan efisien telah diterapkan. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP. Pelayanan pajak di Sekda Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni WP dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama.</p>
2.	<p>Bagaimana kompetensi pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene?</p>	<p>Kompetensi pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dapat dilihat dari pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai. Program pendidikan dan deskripsi pekerjaan maupun syarat-syarat pekerjaan. Yang <i>pertama</i> adalah suatu keterangan yang nyata dan teratur mengenai kewajiban dari tanggung jawab tertentu dan sekaligus menyeluruh tenta tugas dan pekerjaan yang akan diberikan kepada seorang tenaga kerja (<i>job description</i>). <i>Kedua</i> adalah informasi menyeluruh yang harus dipenuhi tenaga kerja, baik menyangkut materiil, immateril, maupun intelektual agar dapat memangku suatu pekerjaan yang akan diberikan kepadanya (<i>job specification</i>). Berdasarkan hasil</p>	<p>Kompetensi pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dapat dilihat dari pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai. Ada beberapa pegawai yang belum menguasai sepenuhnya pekerjaan sehari-harinya, sehingga mereka harus meminta bantuan kepada pegawai lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan yang berhubungan dengan kedisiplinan pegawai masih belum baik, beberapa pegawai terlambat masuk dan cepat pulang, bahkan ada yang tidak hadir tanpa pemberitahuan</p>

		<p>pengamatan penulis. Ada beberapa pegawai yang belum mengusai sepenuhnya pekerjaan sehari-harinya, sehingga mereka harus meminta bantuan kepada pegawai lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan yang berhubungan dengan kedisiplinan pegawai masih belum baik, beberapa pegawai terlambat masuk dan cepat pulang, bahkan ada yang tidak hadir tanpa pemberitahuan.</p>	
3.	<p>Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene?</p>	<p>Sarana pelayanan di Sekertariat Daerah Kabupaten Majene telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik, dimana sarana pelayanan yang ada pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene telah berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan dalam berbagai pengurusan tanpa menunggu berjam-jam. Berdasarkan observasi di dalam Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Majene juga ada semacam kantin yang menjual perlengkapan surat menyurat, seperti amplop dan lain-lain. Ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk kedalam Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Majene yakni ruang ruang tunggu pelayanan Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Majene pada saat ini masih panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.</p>	<p>Sarana dan prasarana pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene dimana Sarana pelayanan di Sekertariat Daerah Kabupaten Majene telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik. Ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk kedalam bagian keuangan Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Majene yakni ruang tunggu pelayanan pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene pada saat ini panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas</p>

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan administrasi pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dimana pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pajak/retribusi daerah belum sepenuhnya diterapkan di bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Adapun penyebab belum terlaksananya prinsip kepastian hukum yakni kurangnya pegawai pengelola pajak/retribusi daerah, yang mengurus dokumen pengajuan penyewaan tanah dan bangunan. Selain itu, terdapat WP tidak jujur dalam melaporkan obyek pajak. Penindakan yang dilakukan oleh Pemda Majene kurang memberikan efek jera kepada WP. Untuk prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh Setda Majene dalam pengelolaan pajak/retribusi daerah. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, bahwa pelayanan tanpa penelitian lapangan dilakukan dengan 3 hari. Sedangkan prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pajak. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat waktu. Pelayanan pajak/retribusi daerah di Setda Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni WP dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama.

2. Kompetensi pelayanan pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dapat dilihat dari pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai. Ada beberapa pegawai yang belum menguasai sepenuhnya pekerjaan sehari-harinya, sehingga mereka harus meminta bantuan kepada pegawai lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan yang berhubungan dengan kedisiplinan pegawai masih belum baik, beberapa pegawai terlambat masuk dan cepat pulang, bahkan ada yang tidak hadir tanpa pemberitahuan.
3. Sarana dan prasarana pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene, dimana Sarana pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik, dimana sarana pelayanan yang ada pada bagian keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene telah berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan dalam berbagai pengurusan tanpa menunggu berjam-jam. Ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk kedalam Kantor Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene yakni ruang tunggu pelayanan Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene pada saat ini masih panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan uraian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti, untuk itu peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dirasa berguna untuk lebih memaksimalkan pelayanan di Sekretariat Daerah

Kabupaten Majene sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Pajak/retribusi daerah. Untuk meningkatkan layanan administrasi di Bagian Keuangan diperlukan:

1. Untuk memaksimalkan ketaatan/kepastian hukum, diharapkan dapat menambah atau menempatkan petugas lapangan yang lebih tegas, serta dapat memberikan sanksi yang lebih tegas kepada para wajib pajak yang tidak jujur dan pada wajib pajak yang menunggak.
2. Untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene, disarankan kepada pimpinan untuk dapat menempatkan pegawai atau petugas sesuai dengan disiplin ilmu dan keahliannya, meningkatkan kedisiplinan bagi para pegawai yang sering terlambat masuk kantor dan pulang lebih awal sebelum jam kantor. Peningkatan kompetensi sumber daya aparatur dalam hal ini petugas pelayanan, seperti lebih memperbanyak kegiatan pendidikan dan pelatihan .
3. Dapat memperhatikan sarana untuk pemohon seperti penambahan tempat duduk dan pendingin ruangan agar ketika banyak pemohon yang mengurus di Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene tidak sampai berdiri dan kegerahan.
4. Peningkatan partisipasi masyarakat terhadap kotak saran yang dapat dilakukan dengan menempatkan kotak saran di tempat yang mudah terjangkau oleh masyarakat dan membuat tampilan luarnya lebih menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, S. 2001. *Kapitalisme Birokrasi*. Yogyakarta: LKIS.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hartati, Sri. 2008, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP. YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- _____. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan cetakan 2*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cetakan keenam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cetakan kesepuluh*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Murti, Bhisma. 2006. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: UGM press.
- Nasution. 2003. *Metode Research*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Patton, M. Q. 1987. *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. California: Sage Publications, Inc.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2011. *Teori Administrasi Publik cetakan 2*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, dan Winarsih, Atik, Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Jaya.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Birokrasi*. Yogyakarta: Erlangga.

Sedarmayanti. 2006. Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja, Cet II. Bandung: Mandar Maju.

Silalahi, Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung; PT. Refika Aditama

Sinambela, Litjan, Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rieneka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Diana. 2003. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Utomo, Tri, Widodo, W. 2017. Inovasi Harga Mati Sebuah Inovasi Administrasi Negara. Yogyakarta: Mitra Pustaka.

Yin, Robert K. 2003. Studi Kasus Desain dan metode. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.

BOSOWA





LAMPIRAN



Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dari Universitas

394

**UNIVERSITAS BOSOWA**
PROGRAM PASCASARJANA
Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568
Website: <http://www.univ45.ac.id> E-mail: pascasarjana_empati@yaho.com
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 1 Februari 2019
No. : **056/B.03/PPs/Unibos/II/2019**
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.
Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Majene
di
Tempat
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Dua Puluh Satu** Bulan **Januari** Tahun **Dua Ribu Sembilan** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar atas nama:

Nama : **Mustakin**
NIM : **4617103037**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
Konsentrasi Studi : **Administrasi Publik**
Judul Tesis : **Optimalisasi Pelayanan Administrasi pada Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:

1. Dr. Nurkaidah, M.M.
2. Dr. Umar Congge, S.Sos., M.Si.

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih



Direktur
U.b. Asisten Direktur,
[Signature]
Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.
NIDN. 00 1501 6704

Tembusan:

1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian dari Instansi



PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 105 Deteng-Deteng Majene
Telp. (0422) 21353 Email : kesbangpolitik2@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 073 / 396. / II / 2019

1. Dasar : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas perubahan peraturan Menteri dalam Negeri RI No. 64 Tahun 2011 Pedoman Penerbitan Rekomendasi/Izin Penelitian;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majene.

2. Menimbang : 1. Untuk Tertib administrasi pelaksanaan kegiatan penelitian dalam lingkup Badan Kesbang dan Politik Kabupaten Majene perlu adanya Rekomendasi Penelitian.
2. Surat Permohonan Izin Penelitian Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Nomor: 056/B.03/PPs/Unibos/II/2019 tanggal 1 Februari 2019.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene, memberikan Rekomendasi/Izin Kepada :

Nama : **M U S T A K I N**
N I M : 4617103037
Pekerjaan : Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa
Alamat : Jl. Muh. Saleh Lingk. Lipu Kelurahan Labuang Kec. Banggae Timur

Untuk melakukan penelitian di **Badan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Majene** yang dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan, dengan Proposal berjudul :

“ OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN KEUANGAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAJENE “

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
2. Sesudah melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Majene melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene dengan menyerahkan 1 (satu) eksamplar fotocopy hasil kegiatan.
3. Surat Rekomendasi ini dinyatakan tidak berlaku lagi setelah sampai waktu yang telah ditentukan serta dinyatakan sah apabila telah diberikan nomor register sah saat yang bersangkutan telah melapor sebagaimana ketentuan poin 2 (dua) di atas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Majene, 9 Maret 2019



Tembus dan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Majene (Sbg. Laporan);
2. Dan Dim 1401 Majene;
3. Kapolres Majene;
4. Direktur Prog. Pascasarjana Universitas Bosowa;
5. Sdr. **Mustakin**
6. Arsip.

Nomor Register Sah :

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara

Proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti menggunakan *draft* wawancara, yang berfungsi untuk membatasi tema dalam proses wawancara. Daftar wawancara mengenai pengelolaan Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah telah disusun oleh penulis sebagai berikut:

A. Sistem Pelayanan administrasi

1. Apakah bapak/ibu mengetahui prinsip *Good Government Governance*, yaitu Prinsip kepastian hukum?
2. Bagaimana Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pengelolaan Keuangan?
3. Bagaimana Penerapan Prinsip Keadilan dalam Pengelolaan pajak/retribusi daerah?
4. Apakah pelayanan yang dilakukan oleh fiskus disamakan setiap Wajib Pajak?
5. Apakah ada pengawasan dalam pengelolaan pajak/Retribusi Daerah ?

B. Kompetensi Pegawai

1. Apakah motivasi anda mengikuti kegiatan pengembangan yang dilakukan di kantor ini?
2. Apakah materi pada saat diklat sesuai dengan job kerja anda di kantor?

3. Apakah pemateri pada saat diklat membantu anda dalam menghadapi kesulitan saat mengikuti pelatihan?
4. Apakah ada perbaikan kemampuan pada pegawai kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Majene setelah mengikuti diklat?

C. Sarana dan prasarana

1. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana Pada Bagian Keuangan Setda Kab. Majene saat ini?
2. Apakah sarana dan prasarana tersebut membantu pelaksanaan pelayanan Pada Bagian Keuangan Setda Kab. Majene saat ini?

BOSOWA

Lampiran 4: Foto-Foto Penelitian



(Nurdin, S.Sos, Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 10.35)



(Mas'ad, Hari/tanggal: Kamis, 14 Maret 2019, Jam: 12.05)



(Ruang Tunggu, Hari/tanggal: Senin, 18 Maret 2019, Jam: 15.05)



(Ruang Tunggu, Hari/tanggal: Senin, 18 Maret, Jam: 09.05)