

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA
KANTOR MARKAS KOMANDO OPERASI
TNI – AU II UJUNG PANDANG**



BOSOWA

Oleh

ARIES MANTO

45 93 021 008

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna
Menempuh Ujian Sarjana Negara
Jurusan Ilmu Administrasi

Pada

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

2000

HALAMAN PENGESAHAN


Judul Skripsi : PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR MARKAS
KOMANDO MILITER TNI-AU II UJUNG PANDANG

Nama Mahasiswa : ARIES MANTO
N P M : 4593021008
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


DRS. GUNTUR KARNAENI, MSi


DRS. M. RIDWAN ISKANDAR, MSi

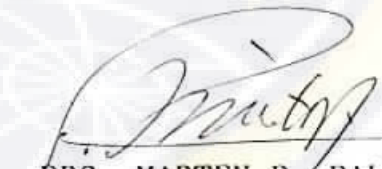
Mengetahui

Dekan
FISIPOL UNIV. 45

Ketua Jurusan Ilmu Adm
FISIPOL UNIV. 45


DRS. HUSAIN HAMKA, MS

Nip. 130 935 970


DRS. MARTEN D. PALOBO

Nik. D. 45 01 03

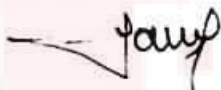
HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Jum'at tanggal 25 bulan Pebruari Tahun 2000,
skripsi

Atas Nama : ARIES MANTO
N P M : 4593021008
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh panitia ujian sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Ujung Pandang untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Pengawas Umum



DR. ANDI JAYA SOSE, SE, MBA,
Rektor Universitas "45"

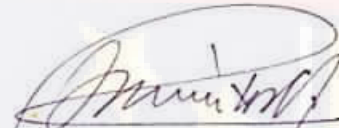


DRS. HUSAIN HAMKA, MS.
Dekan Fisipol Univ. "45"



DRA. NURMI NONCI, MSI
Ketua

Panitia Ujian



DRS. MARTEN D. PALOBO
Sekretaris

Tim Penguji

1. Prof. Dr. AR. Paembonan, MS. (.....)
2. Dra. Nurmi Nonci, MSi. (.....
)
3. Drs. M. Ridwan Iskandar, MSi (.....
)
4. Dra. Juharni, MSi. (.....
)

KATA PENGANTAR

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

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

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

1. Bapak DR. Andi Jaya Sese, SE, MBA, selaku Rektor Universitas 45 Ujung Pandang
2. Bapak Drs. Musain Hamka, MS, yang selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Ujung Pandang.
3. Bapak Drs. Marten D. Palobo, selaku Ketua Jurusan Ilmu Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Ujung Pandang.

KATA PENGANTAR

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

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

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

1. Bapak DR. Andi Jaya Soso, SE, MBA, selaku Rektor Universitas 45 Ujung Pandang
2. Bapak Drs. Hussein Hamka, MS, yang selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Ujung Pandang.
3. Bapak Drs. Manton D. Palobo, selaku Ketua Jurusan Ilmu Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Ujung Pandang.

4. Bapak Drs. Guntur Karnaeni, MSi. dan Bapak M. Ridwan Iskandar, MSi. sebagai pembimbing pertama dan kedua yang telah meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan memberi petunjuk sampai selesainya skripsi ini.
5. Bapak Panglima Komando Operasi TNI-AU bersama stafnya yang telah memberikan izin dan membantu dalam rangka pengumpulan data sampai selesai mengadakan penelitian.
6. Kedua orang tua tercinta dan Kakak serta adik tersayang yang telah mendoakan membantu membiayai, mendorong, sampai selesai dibangku kuliah.
7. Rekan-rekan dari semua pihak yang telah terlibat membantu penulis selama kuliah dan penelitian sampai selesainya penyusunan skripsi ini.

Akhirnya Allah SWT, Yang Maha Kuasa memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang banyak memberikan bantuannya dan bimbingannya kepada penulis, kiranya mendapat balasan yang setimpal dari Yang Maha Kuasa, amin.

Hjung Pandang, Pebruari 2000

Penulis

RAB	IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
	A. Pelaksanaan Efektifitas Pelayanan Administrasi Markas Komando Operasi TNI-AU	37
	B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelak- sanaan Efektifitas Pelayanan Adminis- trasi	46
RAB	V : KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN	63
	A. Kesimpulan	63
	B. Saran-Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

BOSOWA



DAFTAR TABEL

No. Tab.		Halaman
1	Keadaan Prajurit pada Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU Berdasarkan Golongan/Pangkat dan Bidang Tugas, Keadaan Tahun 1998	35
2	Tanggapan Responden Terhadap Efektifitas Pelayanan Aparat Personil Prajurit TNI-AU	40
3	Tanggapan Responden Tentang Sikap Personil Prajurit TNI-AU Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang	42
4	Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan Administrasi di Markas Komando Operasi TNI-AU...	43
5	Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan Pegawai Personil pada Markas Komando Operasi TNI-AU ...	47
6	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Keterampilan Pegawai/Personil pada Markas Komando Operasi TNI-AU	49
7	Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Kerja Aparat Personil Markas Komando Operasi TNI-AU II	55
8	Tanggapan Responden Terhadap Metode Kerja Yang Diterapkan	57
9	Tanggapan Responden Terhadap Penempatan Pegawai/Personil Berdasarkan Keahliannya	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bangsa ini bangsa Indonesia telah memasuki era reformasi. Salah satu permasalahan klasik yang dihadapi oleh aparat pemerintah yang bekerja pada Lembaga Komando pada tingkat Markas Komando Operasi TNI-AD saat ini masih diteliti lemahnya sistem pelayanan administrasi kepada masyarakat.

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

Permasalahan sarana/prasarana seperti dana, mesin transportasi dan aparat/personil bukan saja dalam hal kualitas tetapi juga kuantitas. Kedua permasa-

lahan tersebut dalam konteks kesisteman, pada dasarnya tidak dapat dipisahkan, keduanya saling berhubungan dan merupakan rangkaian yang saling mempengaruhi dalam fungsi peranannya.

Adapun alasan yang saling argumentatif adalah bagaimana pun lengkapnya sarana/prasarana kalau faktor manusianya tidak mampu, efektivitas sarana tersebut tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Sebaliknya, sumber daya dan manusianya dalam hal ini personil/pegawai memiliki tingkat keterampilan dan kemampuan yang baik, tetapi sarana tidak tercapai bahkan pada kondisi kritis dapat mengakibatkan macetnya pekerjaan yang berpengaruh secara total pada seluruh proses penyelenggaraan administratif.

Dengan adanya pelayanan yang efektif kepada masyarakat maka itu dapat mempertinggi kehidupan organisasi melalui pembinaan pemerintah untuk memanfaatkan potensi yang ada dalam wilayah Markas Komando Operasi TNI-01 dan membantu masyarakat untuk menanggulangi segala permasalahan yang menghambat pembangunan terpenting dalam mendewasakan masyarakat sebagai subyek pembangunan.

Bertitik tolak pada uraian yang digambarkan di atas maka penulis memilih topik pembahasan yaitu :
Efektivitas Pelayanan Administrasi di Markas Komando

Operasi TNI-AU II Ujung Pandang.

Topik/judul di atas, dilatar belakangi oleh beberapa alasan pokok dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Pelayanan pokok dalam Markas Komando Operasi TNI-AU kepada masyarakat cenderung belum efektif, antara lain karena faktor peralatan atau sarana kerja yang relatif tidak mendukung baik kualitas maupun kuantitas.
2. Tingkat pendidikan sebagian personil/pegawai yang relatif masih rendah, bahkan ada beberapa orang yang berpendidikan Sekolah Dasar.
3. Tingkat keterampilan dan kemampuan aparat/pegawai belum merata sehingga pencapaian sasaran yang sering mengalami kemacetan.

8. Pembatasan dan Rumusan Masalah

Sejalan dengan beberapa alasan yang dikemukakan diatas, dikaitkan dengan judul skripsi ini, dapat disimpulkan bahwa faktor sarana/prasarana, keterampilan dan kemampuan aparat sangat menentukan dalam menciptakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

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

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan administrasi di

Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang ?.

2. Faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang ?.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang ?.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang ?.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi ilmiah yang diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi personil anggota Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang dalam memberikan pelayanan pengaruh baik kepada yang berkepentingan juga kepada masyarakat.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan perbandingan Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU II kepada Pangkalan Udara di Jajarannya

- c. Sebagai bahan pengembangan keilmuan yang diharapkan dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa atau siapa saja yang akan mengadakan penelitian lebih jauh mengenai efektivitas pelayanan administrasi dengan baik yang berkepentingan kepada masyarakat.

D. Kerangka Konseptual

Kenyataan dalam masyarakat menunjukkan bahwa semakin maju suatu masyarakat, semakin kompleks pula kebutuhan yang harus dipenuhi. Dinamika sosial yang demikian lahirnya berbagai lembaga/organisasi yang masing-masing mempunyai tujuan dalam upaya memberikan jawaban terhadap tuntutan.

Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Dalam merealisasikan tuntutan kepada masyarakat tersebut, lembaga pemerintah yang digerakkan oleh aparatur pemerintah merupakan salah satu wadah sentral yang muatan pelayanannya, sangat luas dan berperan dalam mengatur tata kepentingan masyarakat berdasarkan lingkup kewenangan kepada masyarakat kepada pemerintah yang bersangkutan.

Aparatur pemerintah pada tingkat Markas Komando Operasi TNI-AU II pada dasarnya merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan proses

pelayanan kepada masyarakat ditingkat TNI-AU. Dengan demikian kedudukan personil/pegawai TNI-AU sangat strategis karena disertai tugas pelayanan masyarakat, dalam mengatur tata kepentingan masyarakat.

Dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara disebutkan bahwa :

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

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

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

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

Bertolak pada berbagai rumusan dan pengertian di atas meliputi aparatur negara, efisien dan pelayanan

pelayanan kepada masyarakat ditingkat TNI-AU. Dengan demikian kedudukan personil/pegawai TNI-AU sangat strategis karena disertai tugas pelayanan masyarakat, dalam mengatur tata kepentingan masyarakat.

Dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara disebutkan bahwa :

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

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

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

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

Bertolak pada berbagai rumusan dan pengertian di atas meliputi aparatur negara, efisien dan pelayanan

2. Teknik Pengumpulan Data

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

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan obyek yang akan diteliti. Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah prajurit yang ada pada Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang sebanyak 193 orang prajurit.

b. Sampel

Dalam menentukan sampel dipilih secara purposive atau ditetapkan secara sengaja sebanyak 50 orang sampel yang dianggap cukup dalam memberikan data/informasi secara lengkap, meliputi :

- Direktorat Operasi	= 8
- Direktorat Personil	= 6
- Direktorat Logistik	= 6
- Direktorat Elektronika	= 6
- Bagian Perencanaan dan Pengembangan	= 8
- Sekretariat	= 8
- Detasemen Markas	= 8
<hr/>	
Jumlah	= 50

4. Teknik Analisis Data

Data dikumpulkan dari responden mula-mula diklasifikasikan dan diedit kemudian diberikan kode dan selanjutnya disusun dalam bentuk tabel-tabel frekuensi dan atau persentase agar mudah dianalisa secara kualitatif.

F. Sistematika Pembahasan

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

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

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

Bab ketiga yaitu gambaran umum lokasi penelitian, yang memuat sejarah singkat berdirinya Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang, kedudukan, tugas pokok dan fungsi struktur organisasi dan tata kerja, keadaan pegawai/personil TNI-AU.

Bab keempat hasil penelitian dan pembahasan yang membahas mengenai pelaksanaan efektivitas pelayanan, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi.

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Efektivitas

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

Istilah efektivitas dan efisiensi dilihat dari sudut pandang kajian sosial seperti kepemimpinan, bagi sebahagian orang tidak memiliki pengetahuan tertentu dapat saja berasumsi bahwa itulah efektivitas dan efisiensi itu sangat abstrak. Artinya yang akan digunakan untuk menentukan apakah bawahannya berprestasi baik atau tidak, sangat sulit. Akan tetapi dalam konsep keilmian, istilah atau terdefinisi efektivitas dan efisiensi itu sangat mudah diketahui, yang penting sudut pandangnya jelas. Sebagai gambaran lebih lanjut, seorang ahli yang bergerak pada disiplin ilmu keuangan ukurannya pada laba investasi atau keuntungan, artinya bahwa kegiatan yang dialankan memperoleh keuntungan besar jika dibandingkan dengan seluruh investasi yang digunakan, berarti kegiatan tersebut memiliki investasi yang digunakan, berarti kegiatan tersebut memiliki

efektivitas sekalipun mungkin tidak efisien dilihat dari sudut pandang yang lain. Lain halnya dengan pandangan ilmu sosial tentu saja yang berfokus pada perbaikan kondisi kehidupan masyarakat, artinya bahwa konsep efektivitas yang difokuskan pada aspek sosial adalah bagaimana masyarakat itu bisa memanfaatkan dan mengatur alam dalam hidupnya.

Dengan demikian dapat dikemukakan sehubungan dengan definisi tersebut bahwa pandangan para ahli melihat definisi mengenai efektivitas itu tergantung pada visi, pengalaman dan lapangan gerak yang ditekuni. Karena itu, dalam aplikasinya berbagai definisi atau pendapat yang lingkungannya universal. Artinya dapat dipakai sebagai acuan umum melihat efektivitas suatu kegiatan antara lain pekerjaan administratif yang ada pada kantor pemerintah.

Menurut The Liang Gie (1989 : 210) mengemukakan bahwa:

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

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

"Efektivitas berasal dari bahasa latin efek, kemudian menjadi efektif dan akhirnya efektivitas. Efek berarti hasil atau akibat suatu pekerjaan, dalam dunia publistik efek yang dimaksud: dari hasil pernyataan umum pada sasaran yang dituju".

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

"Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan".

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

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

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

Bertitik tolak pada batasan pengertian di atas dapat dikemukakan lebih lanjut bahwa sesungguhnya efektivitas merupakan standar pengukuran yang menentukan tingkat keberhasilan suatu pekerjaan. Dalam arti

bahwa pekerjaan itu dapat dikerjakan dan dilaksanakan sehingga mencapai keberhasilan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan.

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

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

"Efisien ialah perbandingan yang terbaik antara input dan output, antara keuntungan dan biaya, antara hasil pelaksanaan dengan sumber-sumber yang dipergunakan".

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

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

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

B. Pengertian Pelayanan Masyarakat

Pada umumnya semua lembaga/instansi swasta maupun pemerintah kata atau istilah pelayanan selalu menjadi obyek pembicaraan yang serius. Hal itu berarti pengertian kata pelayanan sangat luas, karean berhubungan dengan seluruh kepentingan masyarakat pada Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang.

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

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

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

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

mengemukakan bahwa :

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

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

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

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

Berdasarkan uraian pengertian di atas menggambarkan bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan hidup manusia sebagai satu kesatuan golongan yang berhubungan

dengan sistem dan cara bekerja berdasarkan kepentingan bersama dan saling membantu antara individu, kelompok yang diatur oleh aturan-aturan atau adat istiadat, norma-norma tertentu untuk dipedomani untuk mencapai tujuan.

Karena masyarakat adalah kesatuan hidup manusia atau kumpulan individu, maka sudah barang tentu dapat dipahami bahwa masyarakat atau individu-individu tersebut memiliki keinginan, harapan-harapan, dan kebutuhan untuk mencapai suatu tujuan hidup, dan ini sangat beraneka ragam. Kondisi ini perlu dipahami oleh aparat yang bergerak dalam bidang unit pelayanan masyarakat dengan baik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan manfaatnya dan dapat memuaskan masyarakat.

Dalam membicarakan soal/persoalan manusia, Maslow memberikan pandangan dengan kritik tolak pada kenyataan bahwa setiap manusia mempunyai tujuan yang sangat beraneka ragam, tercermin dalam hirarki kebutuhan yang digolongkan oleh Maslow kedalam lima hirarki, yaitu:

1. Kebutuhan yang bersifat fisik seperti sandang, pangan dan papan.
2. Kebutuhan yang bersifat keamanan baik dalam arti fisik maupun dalam arti jaminan perlakuan yang wajar.

3. Kebutuhan yang berkaitan dengan harkat dan martabat seperti merasa diri penting, ingin dihargai dan ingin berpartisipasi dalam berbagai usaha yang positif dan bermanfaat.
4. Kebutuhan-kebutuhan yang menyangkut gengsi seseorang yang tercermin dalam berbagai simbol statusnya, baik masyarakat maupun dalam organisasi". (1985 : 55).
5. Dalam pengertian tersebut di atas memberikan pelajaran kepada masyarakat, kelima kebutuhan tingkatan tersebut, apabila dipenuhi dengan baik akan membawa masyarakat kepada suatu kondisi, dimana pelayanan yang diberikan dirasakan manfaatnya, dalam proses kehidupannya. Dengan demikian kepuasan yang diharapkan dalam setiap kegiatan pelayanan kepada masyarakat tercapai secara maksimal.

Pelayanan sebagai suatu badan atau lembaga pemerintah yang menangani pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu kegiatan organisasi atau lembaga yang diabdikan kepada masyarakat, yang mana dituntut untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan tugas yang diabdikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya yang diemban dan berdasarkan kepada peraturan-peraturan yang berlaku,

C. Pengertian Administrasi

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

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

Sebagai fenomena sosial administrasi terjadi karena seseorang mengajak orang lain untuk membantu mencapai tujuan tertentu. Sudah pasti orang bersedia membantu mempunyai komitmen untuk mencapai tujuan itu. Apabila dengan kesediannya itu akan memperoleh keuntungan tertentu. Mungkin keuntungan itu berupa tercapainya tujuan lain yang ia inginkan capai pula oleh karena itu, perlu kerja sama yang baik.

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

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

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

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

Dilihat dari segi institusional, berarti administrasi adalah merupakan keseluruhan orang-orang atau kelompok orang-orang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan untuk tujuan bersama. Dalam

hal ini administrasi berarti pranata (institusi) atau aparatur yaitu orang-orang yang menjalankan kegiatan-kegiatan orang dimana didapat pada:

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

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

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

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

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

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

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

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

Sejalan dengan pendapat tersebut di atas maka menurut Prayudi Admosudirdjo, (1984:25) mengemukakan bahwa: "Administrasi sekarang dapat diartikan sebagai pengendalian daripada suatu organisasi secara

keseluruhan (administrasi in the overad and organization)".

Berdasarkan dengan pengertian-pengertian tersebut di atas disimpulkan bahwa pekerjaan administrasi adalah merupakan yang berjalan terus menerus dan tak henti-hentinya dan meliputi seluruh kegiatan pemikiran, pengaturan mulai dari pendapatan, tujuan sampai kepada pelaksanaan kerja sehingga tujuan-tujuan itu dapat direalisasikan. Oleh karena itu, yang memerlukan suatu proses penyusunan yang cermat teliti dan dengan cara menggunakan usaha dengan teratur guna mencapai tujuan. Demikian juga administrasi merupakan usaha yang dikerjakan oleh orang-orang yang bekerjasama dalam perkumpulan dimana terdapat kegiatan-kegiatan manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dimana termasuk didalamnya perencanaan, pembinaan, pengawasan dan lain-lain.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi tidak menjalankan sendiri kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional.

Oleh sebab itu seorang administrator atau pimpinan usaha, harus mampu dan berdaya upaya mempekerjakan atau memimpin serta menggerakkan para bawahannya agar mereka mau bekerja sama dalam melaksanakan tugas-tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

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

Menurut S.P. Siagian, (1986:124) mengemukakan bahwa:

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

Selanjutnya pengertian organisasi menurut Prayudi Admowsudirdjo, (1988:120) mengemukakan bahwa: "Organisasi adalah suatu bentuk kerjasama antara sekelompok orang-orang berdasarkan suatu perjanjian konsep bekerja sama guna mencapai suatu tujuan bersama yang tertentu".

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

- a. Adanya dua orang atau lebih
- b. Adanya kerjasama
- c. Adanya tata hubungan
- d. Adanya tanggungjawab
- e. Adanya tujuan yang hendak dicapai

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

Selanjutnya dalam tulisan ini untuk lebih jelasnya serta lengkapnya penulis akan mengemukakan pengertian manajemen oleh karena sebagaimana diketahui bahwa organisasi adalah fungsi daripada manajemen tidak dapat dipisahkan satu sama lain bahwa manajemen merupakan kelancaran suatu organisasi.

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

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

Selain pengertian tersebut di atas juga telah dikemukakan oleh Bahri Zainun, (1989:17) mengemukakan bahwa: "Manajemen adalah usaha-usaha rasional dan berencana untuk mencapai suatu tujuan dengan bantuan

atau dengan bekerja sama orang lain secara teratur, rapih, tertib, cermat, hemat dan tepat”.

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

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

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

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kantor Markas Komando Operasi TNI Angkatan Udara II Ujung Pandang

Sejarah pertumbuhan Komando Operasi TNI Angkatan Udara (Koopsau) sebagai Komando utama pembinaan dan operasional TNI Angkatan Udara tidak dapat dilepaskan dari sejarah pertumbuhan TNI Angkatan Udara sebagai induknya, serta pertumbuhan ABRI pada umumnya yang berkembang dan berubah sesuai perkembangan kebutuhan tugas dan keadaan.

Dalam masa perjuangannya Komando Operasi telah memberikan moril yang besar bagi terlaksananya tugas TNI Angkatan Udara selaku penegak kedaulatan negara di udara.

Penampilan dan peranan segenap warga Komando operasi selama ini menyangkut citra TNI Angkatan Udara. Sejak berdirinya Komando Operasi mengalami perubahan-perubahan namun eksistensi dan peranannya akan tetap berlangsung Dengan perkembangan tugas TNI Angkatan Udara. Komando Operasi mengalami beberapa kali perubahan nama yaitu:

Tahun 1951 - 1953 Komando Operasi (Koops)

Tahun 1953 - 1959 Komando Grup Komposisi (KGK)

Tahun 1959 - 1976 Komando Operasi (Koops)

Tahun 1976 - 1985 Komando Paduan Tempur Udara
(Kopat dara)

Tahun 1985 - sekarang Komando Operasi (Koops)

Sebagai Komando Utama TNI-Angkatan Udara Koopsau yang sekarang ini secara resmi organisasinya dimulai pada tanggal 1 April 1985. Struktur organisasi Koopsau merupakan penyempurnaan dari struktur organisasi Komando Paduan Tempur Udara (Kopatdara). Dikatakan merupakan penyempurnaan dari organisasi Kopatdara karena memang tugas dan wewenang serta tanggung jawab Koopsau lebih luas dari Kopatdara. Di waktu lalu di samping Kopatdara dalam jajaran TNI Angkatan Udara ada pula Komando Daerah Udara (Kodau). Jadi dengan kata lain tugas Koopsau merupakan perpaduan penanganan tugas-tugas Kopatdara dan Kodau, sebab sejak tahun 1985 Kopatdara dan Kodau dilikuidasi dan dibentuklah Koopsau I dan Koopsau II.

Mengingat luasnya wilayah tanah air, maka untuk melaksanakan tugas pokoknya Komando Operasi TNI Angkatan Udara dibagi menjadi dua yaitu, Komando operasi TNI AU I (Koopsau I) berkedudukan di Jakarta dan Komando Operasi TNI-AU II (Koopsau II) berkedudukan di Ujung Pandang.

Dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Kasau Nomor: Kep/24/XII/1993 tanggal 28 Desember 1993 merupakan hari jadi Koopsau pada tanggal 15 Juni sekalipun peristiwa heroik serangan udara yang terjadi pada tanggal 29 Juli 1947 tetap menjawab tugas-tugas operasi yang dilakukan prajurit TNI Angkatan Udara.

8. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kedudukan

Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II, adalah Komando Utama Pembinaan dan Operasi TNI-AU yang berkedudukan di bawah Pengab Penyelenggaraan operasi-operasi udara dan Kasau mengenai pembinaan Komando dan satuannya.

2. Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pembinaan kemampuan dan kesiapsiagaan operasional satuan-satuan yang ada dalam jajarannya dan melaksanakan operasi udara dalam rangka penegakan kedaulatan negara di darat dan dilaut serta menyelenggarakan angkutan udara, intai udara dan SAR.
3. Dalam rangka untuk pelaksanaan tugas pokok tersebut maka Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II, mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Menyusun dan melaksanakan rencana dan program pembinaan kekuatan satuan-satuan udara dan pangkalan berdasarkan rencana dan program TNI-AU.
- b. Menyusun dan melaksanakan udara termasukintai kemampuan operasi-operasi udara termasukintai udara dan SAR, pengembangan taktik, teknik dan prosedur operasi sesuai dengan tugas masing-masing satuan serta keamanan terbang dan kerjanya
- c. Menyusun rencana dan pelaksanaan operasi-operasi udara dalam angka operasi Pertahanan dan Kamdagri, baik sevata mandiri maupun gabungan berdasarkan rencana operasi untuk menghadapi kontijensi yang ditetapkan oleh Pangab.

C. Struktur Organisasi dan Tata Kerjanya

Sebagaimana kita ketahui bahwa organisasi adalah merupakan tempat dimana segala aktivitas/kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan. Dengan organisasi sangat memegang peranan penting dalam proses administrasi dalam suatu organisasi.

Organisasi dapat pula diartikan sebagai badan atau wadah/tempat, sedangkan pengorganisasiannya adalah pembagian kerja dimana manajemen bergerak dan mengendalikan apa yang menjadi tujuan daripada organisasi tersebut.

Jadi organisasi adalah sarana atau alat untuk

mencapai tujuan. Oleh karena itu dikatakan organisasi karena merupakan tempat kegiatan daripada orang-orang yang bekerjasama dalam usaha mencapai tujuan. Seperti halnya dengan organisasi kantor Markas Komando Operasi TNI AU II Ujung Pandang.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala staf TNI-AU Nomor Kep/26/III/1985 tanggal 11 Maret 1985, tentang pokok-pokok organisasi dan prosedur Komando Operasi TNI Angkatan Udara II (Koopsau II) yang berbentuk organisasi komadni dan staf yang berdasarkan pembagian fungsi dan wewenang dalam menjalankan kegiatannya.

Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II dipimpin oleh seorang Panglima sebagai penanggung jawab dan pimpinan umum.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, ia dibantu oleh Wakil Panglima dan 3 (tiga) Eselon yang terdiri atas:

1. Eselon Pembantu pimpinan/staf:

- a. Inspektorat Koopsau II
- b. Staf perencanaan dan pengembangan Koopsau II
- c. Pusat operasi udara Koopsau II
- d. Sosial Politik Koopsau II
- e. Staf pribadi Pangkoopsau II

2. Eselon Pelayanan :

- a. Sekretariat Koopsau II
- b. Desatemen markas Koopsau II

c. Sentral komunikasi Koopsau II

3. Eselon Pembantu Pimpinan/pelaksana :

- a. Direktorat operasi Koopsau II
- b. Direktorat Personil Koopsau II
- c. Direktorat Logistik Koopsau II
- d. Dinas Penerangan Koopsau II
- e. Dinas hukum Koopsau II
- f. Dinas Keuangan Koopsau II

Untuk mengetahui uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing eselon, maka berikut ini akan diuraikan sebagian tugasnya, yaitu:

A. Eselon Pembantu Pimpinan/Staf, terdiri dari:

- a. Menyusun petunjuk, norma dan ketentuan pribadi sebagai pedoman penilaian dalam pelaksanaan pengawasan dan pemeriksaan.
- b. Merencanakan dan melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan dibidang pembinaan, kesiap-siagaan operasional termasuk dukungan logistik, hukum, disiplin, tata tertib, keamanan terbang dan keamanan kerja serta masalah-masalah khusus.
- c. Membuat laporan hasil pengawasan dan pemeriksaan yang meliputi pengamatan, pemeriksaan, penyusunan dan penilaian disertai saran koreksinya.
- d. Melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan staf dan satuan didalam maupun diluar jajaran Koopsau II untuk kepentingan pelaksanaan tugas-

nya.

- e. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Pangkoopsau II khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
1. Staf perencanaan dan pengembangan Koopsau II, mempunyai tugas:
 - a. Menyiapkan kebijaksanaan dan perencanaan strategis, serta program dan anggaran yang telah ditetapkan.
 - b. Menyiapkan dan mengembangkan sistem, metode, organisasi, prosedur dan struktur kekuatan Koopsau II.
 - c. Mengawasi, mengendalikan dan mengevaluasi program kerja guna menjamin pencapaian sasaran programnya secara berhasil guna dan berdaya guna.
 - d. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Pangkoopsau II mengenai bidang tugasnya.
 2. Pusat Operasi Udara Koopsau II, mempunyai tugas:
 - a. Melaksanakan monitoring mencatat data mengenai operasi-operasi udara.
 - b. Mencatat rencana penerbangan dan mengawasi pelaksanaan kegiatannya.
 - c. Menjaga kesiapan pusat operasi udara sebagai sarana komando operasi.
 - d. Melaksanakan dan memelihara hubungan komuni-

kasi dengan pesawat tentang seluruh pangkalan udara di Koopsau II.

- e. Mengadakan koordinasi dan kerja sama dengan staf dan satuan untuk kepentingan tugasnya.
- f. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Pangkoopsau II dibidang tugasnya.

B. Eselon Pembantu Pimpinan/Pelaksana, yaitu:

1. Direktorat Operasi, mempunyai tugas:

- a. Merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan pengamanan.
- b. Merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan persiapan dan pelaksanaan operasi udara.
- c. Merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan kesiapan unsur pendukung operasi udara.
- d. Merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan survey udara.

C. Eselon Pelayanan, yaitu:

1. Sekretariat Koopsau, mempunyai tugas:

- a. Menampung, menyiapkan dan mendistribusikan surat-surat, radiogram dan takah yang masuk maupun yang keluar.

- b. Menyiapkan kebutuhan peralatan kantor
- c. Melaksanakan pengarsipan dokumen.

D. Keadaan Pegawai/Personil

Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap satuan-satuan dijajarnya yang meliputi 22 pangkalan udara di Wilayah Timur Indonesia. Untuk itu personel yang mewakilinya harus benar-benar profesionalisme di bidangnya masing-masing dalam pelaksanaan tugasnya.

Untuk mengetahui bagaimana keadaan prajurit TNI-AU pada Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1

Keadaan Prajurit pada Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II Berdasarkan Golongan/Pangkat dan Bidang Tugas, Keadaan Tahun 1998

No.	Golongan	BIDANG TUGAS / ESELON				Jumlah
		Eselon Pimp.	Eselon Pem.Pim	Eselon Pelay	Eselon Pemb.Pi	
1	Perw.Tinggi	2				2
2	Perw.Menengah		10	2	12	24
3	Perw.Pertama		15	9	19	43
4	Bintara		18	9	31	88
5	Tamtama		11	10	15	36
	Jumlah	2	54	60	77	193

Sumber: Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II Ujung Pandang, Tahun 1998.

Berdasarkan data di atas, maka dapat diperoleh gambaran bahwa prajurit yang pada Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II Ujung Pandang berjumlah 193 orang yang, terbagi kedalam golongan-golongan eselon, yaitu golongan eselon pimpinan 2 orang, golongan eselon pembantu pimpinan 54 orang, golongan eselon pelayanan 60 orang dan golongan eselon pembantu pimpinan 77 orang.

Dengan melihat keadaan pegawai khususnya prajurit yang ada pada Kantor Markas Komando Operasi TNI AU II Ujung Pandang, maka dapat terlihat bahwa prajurit yang terbanyak adalah masih berada pada golongan Bintara, kemudian disusul golongan Tamtama, Perwira Pertama, golongan Perwira Menengah serta golongan Perwira Tinggi. Dengan melihat keadaan pegawai tersebut, maka diharapkan para pimpinan dapat mengambil langkah-langkah kebijaksanaan untuk dapat mengikutsertakan para prajuritnya untuk mengikuti pendidikan formal maupun non formal yang lebih tinggi agar dapat lebih meningkatkan kemampuan yang profesional dibidangnya masing-masing.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Efektivitas Pelayanan Administrasi Markas Komando Operasi TNI-AU II.

Pelayanan administrasi pada dasarnya merupakan tugas nasional yang menjadi tanggungjawab instansi pemerintah maupun swasta, baik pada tingkat pusat, daerah maupun Markas Komando operasi TNI-AU II Ujung Pandang.

Dalam rangka menyelenggarakan efektifitas Pelayanan administrasi kepada masyarakat ditingkat Markas RFSar Tni-AU II Ujung Pandang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki lingkup tugas dan wewenang yang cukup luas dalam upaya melayani berbagai macam kepentingan masyarakat.

Aparat perosnil prajurit TNI-AU pada Kantor Markas Komando Operasi dalam melaksanakan tugas pelayanan tersebut dituntut meningkatkan kualiatas atau mutu pelayanannya, karena wawasan, daya kritis dan dinamika masyarakat semakin berkembang seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam era globalisasi dewasa ini.

Belakangan dewasa ini upaya peningkatan kualitas pelayanan seperti yang disebut di atas maka perlu

dikemukakan bahwa indikator dari suatu pelayanan aparat yang berkualitas, penekanannya pada sejauh mana masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat, efektif dan dapat menjangkau masyarakat luas khususnya pada daerah tertinggal. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan indikator yang disebut di atas, menurut pengamatan penulis setidaknya paling sedikit dua aspek yang penting untuk mendapatkan perhatian yaitu aspek aspek peralatan (sarana kantor), kedua aspek tersebut itu, telah dikemukakan penulis pada bagian terdahulu. Karena itu, pada uraian berikut ini lebih dititik beratkan pada efektivitas pemanfaatan sarana/peralatan yang merupakan faktor penentuan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, efektif dan menjangkau masyarakat luas.

Faktor pemanfaatan peralatan dengan mempertimbangkan aspek efektivitas merupakan hal yang penting, bahkan dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang menentukan efektifnya suatu pekerjaan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sarana kantor perlu mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh karena dengan dukunga peralatan yang lengkap ditunjang dengan pengelolaan pegawai secara baik, otomatis pelayanan yang berkualitas dapat diselenggarakan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam hal pemanfaatan pelayanan pada kantor Markas

Besar TNI-AU II Ujung Pandang, pada dasarnya sulit diuraikan sebab peralatan atau sarana kantor yang dimiliki sangat minim baik kualitas maupun kuantitasnya

Untuk itu kesimpulan yang dapat dikemukakan penulis bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparat personil Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang yang perlu diupayakan yaitu keadaan sarana kantor utamanya mesin ketik dan komputer untuk mendukung pengoperasian penyelenggaraan fungsi pelayanan adminisa efektif dan efisien kepada masyarakat/yang berkepentingan.

Kemudian setelah diuraikan pentingnya efektivitas pemanfaatan pegawai dan peralatan dalam peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan masyarakat, selanjutnya akan dikemukakan tanggapan atau pendapat responden masyarakat terhadap efektifitas pelayanan masyarakat oleh para personil prajurit Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang.

Adapun tanggapan atau pendapat responden masyarakat meliputi antara lain:

- a. Pelayanan petugas/aparat personil Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang terhadap masyarakat.
- b. Sikap aparat personil prajurit TNI-AU dalam melayani masyarakat.
- c. Penyelesaian pengurusan administrasi

Pada tabel berikut akan disajikan tanggapan responden terhadap efektifitas pelayanan petugas dalam hal ini aparat personil prajurit TNI-AU Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU Ujung Pandang terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat seperti digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 2

Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Personil Prajurit TNI-AU

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	9	18
2	Memuaskan	22	44
3	Cukup Memuaskan	14	28
4	Tidak Memuaskan	5	10
	Jumlah	50	100 %

Sumber Data: Diolah dari hasil kusioner, Tahun 1998

Pada tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan aparat personil prajurit TNI-AU kepada masyarakat telah mendapat tanggapan yang baik dari responden dimana masing-masing responden memberikan pernyataannya: yang mengatakan sangat memuaskan yakni 9 orang responden atau 18%, selanjutnya yang mengatakan fungsi pelayanan personil prajurit TNI-AU memuaskan yakni 22 orang responden atau 44%, serta yang mengatakan cukup memuaskan ada 14 orang responden atau

28%, dan yang mengatakan tidak memuaskan ada 5 orang responden atau 10%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan efektivitas pelayanan aparat personil TNI-AU kepada masyarakat di Markas Besar TNI-AU II Ujung Padang sudah mendapat tanggapan responden dari masyarakat baik dengan harapan masyarakat. Namun adanya tanggapan responden yang mengatakan tidak memuaskan 10% menunjukkan bahwa masyarakat masih menghendaki peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Dengan demikian kondisi demikian perlu diberi antisipasi sedini mungkin dengan memperhatikan aspek-aspek yang relevan dengan tuntutan peningkatan pelaksanaan efektivitas pelayanan masyarakat baik sumber daya manusianya (SDM) dalam hal ini aparat personil prajurit TNI-AU II Ujung Padang maupun sarana dan prasarananya.

Selanjutnya penulis dalam menyajiakan pendapat responden dari masyarakat mengenai sikap personil prajurit TNI AU II dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3

Tanggapan Responden Tentang Sikap Personil Prajurit
TNI-AU Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Ramah	14	28
2.	Ramah	25	50
3.	Cukup Ramah	8	16
4.	Tidak Ramah	3	6
	Jumlah	50	100 %

Sumber Data: Diolah dari hasil kusioner, Tahun 1998

Dari hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa sikap personil prajurit TNI-AU Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang dalam melayani masyarakat adalah baik. Untuk melihat lebih jelas masing-masing responden mengatakan sangat ramah yakni 14 orang responden atau 28%, selanjutnya yang mengatakan ramah yakni 25 orang responden atau 50%, yang menyatakan sikap cukup ramah yakni 8 orang responden atau 16%, dan yang menyatakan sikap tidak ramah ada 3 orang responden atau 6%.

Berdasarkan pendapat responden di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan efektivitas pelayanan masyarakat tentang sikap personil prajurit TNI-AU dalam melayani masyarakat telah memuaskan. Kondisi yang demikian itu merupakan indikator keberhasilan pelayanan prajurit TNI-AU II Ujung Pandang.

Selain pendapat tersebut di atas mengenai pelaksanaan efektivitas pelayanan kepada masyarakat oleh personil prajurit TNI-AU II Ujung Pandang sebagaimana diuraikan di atas, maka pada uraian berikut akan dikemukakan pada pendapat masyarakat menyangkut efektivitas pelayanan administrasi di kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang. Efektivitas pelayanan administrasi tersebut dilihat dari kecepatan atau kelancaran penyelesaian berbagai urusan administrasi dalam hubungannya dengan kepentingan masyarakat. Dalam hal ini pendapat atau tanggapan responden mengenai kecepatan penyelesaian berbagai administrasi tersebut dapat dilihat melalui tanggapan responden seperti digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 4

Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan Administrasi di Markas Komando Operasi TNI-AU II

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Cepat	7	14
2.	Cepat	19	38
3.	Kurang Cepat	16	32
4.	Tidak Cepat	8	16
	Jumlah	50	100 %

Sumber Data: Diolah dari hasil kusioner, Tahun 1998

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan administrasi yang dilakukan aparat personil prajurit TNI-AU II kepada masyarakat telah mendapat tanggapan positif yakni cepat. Hal ini masing-masing responden mengatakan pelayanan administrasi sangat cepat yakni 7 orang responden atau 14%, selanjutnya yang mengatakan cepat pelayanan administrasi yang dilakukan aparat yakni 19 orang responden atau 38%, serta yang mengatakan kurang cepat 16 orang responden atau 32%, dan yang mengatakan tidak cepat 8 orang responden atau 16%.

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

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dari hasil wawancara di lokasi penelitian dengan Komando Markas Besa TNI-AU II Ujung Pandang bahwa adanya urusan administrasi yang terlambat penyelesaiannya, karena beberapa hambatan antara lain: urusan tersebut tersangkut dengan birokrasi instansi lain yang belum diselesaikan.

Untuk mengantisipasi masalah tersebut diperlukan informasi dan koordinasi yang mantap, integrasi serta

sinkronisasi program antara instansi lintas sektoral. Komunikasi dan informasi dimaksud dapat dikembangkan atau dibahas pada rapat-rapat koordinasi tingkat Markas Besar TNI-AU II di Jakarta agar semua instansi/dinas jawatan yang ada dapat memahami dan mengerti prosedur dan ketentuan dari berbagai urusan/penyelesaian masalah yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat.

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

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

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Efektivitas Pelayanan Administrasi

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

Dari faktor-faktor tersebut di atas akan diuraikan berdasarkan kondisi obyektif yang ada pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang sebagai berikut:

1. Personil/Aparat

Aparat/pegawai dalam hal ini sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi memiliki posisi, kedudukan dan peranan yang penting dalam menentukan pencapaian tujuan suatu organisasi. Bagaimanapun canggihnya suatu peralatan kerja, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, serta mantapnya mekanis kerja yang didukung oleh program kerja yang bagus, apabila sumber daya manusianya sebagai pelaksana, tidak mampu, otomatis akan mempengaruhi hasil optimal yang dicapai.

Dalam melihat posisi, peranan dan kedudukan aparat dalam organisasi pemerintah maupun swasta terutama dalam proses pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang merupakan tugas rutin, ukuran dan

efektivitasnya dapat dilihat dari dua aspek yaitu:

a. Tingkat kedisiplinan

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

Untuk mendapatkan gambaran tingkat kedisiplinan pegawai personil pada Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang, dapat dikemukakan hasil penilaian responden seperti yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5

Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan
Pegawao Personil pada Markas Komando
Operasi TNI-AU II

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Disiplin	8	16
2.	Disiplin	22	44
3.	Cukup Disiplin	18	36
4.	Tidak Disiplin	2	4
	Jumlah	50	100 %

Sumber Data: Diolah dari hasil kusioner, Tahun 1998

Pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang telah

mendapat tanggapan yang baik, hal ini terlihat dengan adanya masing-masing responden mengatakan sangat disiplin yakni 8 orang responden atau 16%, selanjutnya yang mengatakan disiplin 22 orang responden atau 44%, yang mengatakan cukup disiplin ada 18 orang responden atau 36%, dan yang mengatakan tidak disiplin 2 orang responden atau 4%.

Kedisiplinan pegawai diukur pada sejauhman tingkat kepatuhan terhadap peraturan yang dilaksanakan pada kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang. Dalam hal ini untuk menentukan atau ukuran yang dipergunakan penulis mengamati tingkat disiplin pegawai/personil prajurit TNI-AU yang dilihat da berbagai faktor antara lain yaitu persentase kehadiran melalui absensi, waktu masuk dan pulang kerja, loyalitas terhadap atasan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara efektif.

b. Tingkat Keterampilan

Keterampilan pegawai tidak kalah pentingnya dengan kedisiplinan karena dengan keterampilan yang tinggi akan mendorong pegawai/aparat untuk disiplin. Keterampilan yang dimaksudkan penulis disini adalah kemampuan pegawai/personil

menyelesaikan tugas-tugasnya secara baik dengan memanfaatkan waktu yang ada secara efektif.

Untuk mengetahui tingkat keterampilan atau kecakapan personil pegawai yang ada pada Markas BESAR TNI-AU II Ujung Pandang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6

Tanggapan Responden Tingkat Keterampilan
Pegawai/Personil pada Markas Komando
Operasi TNI-AU II

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Terampil	3	6
2.	Terampil	24	48
3.	Cukup Terampil	20	40
4.	Tidak Terampil	3	6
	Jumlah	50	100 %

Sumber Data: Diolah dari hasil kusioner, Tahun 1998

Pada tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa keterampilan yang dimiliki pegawai pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang dalam melayani masyarakat adalah terampil. Hal ini telah mendapat tanggapan yang serius dari masing-masing responden mengatakan sangat terampil yakni 3 orang responden atau 6%, selanjutnya yang mengatakan terampil yakni 24 orang responden atau

48%, serta yang mengayakan cukup terampil ada 20 orang responden atau 40%, dan yang mengatakan tidak terampil 3 orang responden atau 6%.

Ukuran tingkat keterampilan yang digambarkan di atas, meliputi:

- Waktu yang digunakan dalam menyelesaikan masalah
- Kemampuan memberikan tindak lanjut terhadap tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Kemampuan menterjemahkan atau menjabarkan perintah atasan.

Dari ketiga standar penilaian tingkat keterampilan di atas dapat dikemukakan bahwa berdasarkan data tahun 1999 pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang telah menunjukkan

aparat yang terampil dengan persentase 48% dan yang kurang terampil 6%. Sedangkan aparat/pegawai yang cukup terampil pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang

adalah persentase 46% yang kurang terampil 48% dan cukup terampil pada dasarnya menurut data tahun 1999 disebabkan karena faktor dukungannya yang kurang memadai, dimana sebahagian besar pegawai berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas dan juga masih ada yang berpendidikan di bawahnya.

Selain itu, banyaknya tugas tambahan di lapangan seperti tugas Pos Ekonomi, pos penjagaan membuat laporan hasil temuan di lapangan dan lain-lainnya merupakan pula salah satu faktor penyebab pegawai/personil tidak atau kurang terampil melaksanakan tugas administrasi di Kantor, kondisi tersebut pada salah satu sisi dapat dimaklumi karena tugas tambahan itu aparat/pegawai yang bersangkutan dapat memperoleh pengalaman yang serius.

2 Peralatan

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

profesional dalam tugasnya tidak mungkin dapat dimanfaatkan secara optimal.

Melihat pentingnya fungsi dan peranan dalam proses pencapaian tujuan seperti; diuraikan di atas dapat dikemukakan bahwa sekalipun kondisi pegawai/personil yang ada pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang memiliki kecakapan/keterampilan yang cukup memadai, namun peralatan dalam hal ini sarana kerja yang ada kurang mendukung baik kualitas maupun kuantitasnya.

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

3. Mekanisme Kerja

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

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan aparatatur/personil prajurit TNI-AU Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang dalam kaitannya dengan prosedur dan metode kerja yang dilaksanakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Prosedur kerja

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

Sebagai dampak apabila tidak dilaksanakannya prosedur kerja yang tetap, kenyataannya yang diamati penulis masih sering terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Kondisi yang

demikian itu, dilihat dari aspek proses percepatan pelayanan sangat efektif karena masyarakat dapat dilayani dan tidak perlu menunggu pegawai/petugas yang menangani urusan tersebut.

Namun demikian dilihat dari sisi pandang administrasi jelas tidak efektif karena penanganannya tidak melalui prosedur kerja yang sudah ditetapkan pada semua kegiatan administrasi maka nantinya di Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang akan terjadi dimana pekerjaan dilaksanakan tidak sesuai dengan tugas masing-masing bagian atau urusan yang ada.

Untuk mendapatkan kondisi yang lebih konkrit pada tabel di bawah ini disajikan tanggapan responden terhadap prosedur kerja yang diterapkan pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang.

Tabel 7

Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Kerja
Aparat Personil Markas Komando Operasi
TNI-AU II Ujung Pandang

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tepat	6	12
2.	Tepat	26	52
3.	Cukup Tepat	16	32
4.	Tidak Tepat	2	4
	Jumlah	50	100 %

Sumber Data: Diolah dari hasil kusioner, Tahun 1998

Pada tabel tersebut di atas dapat memperlihatkan bahwa prosedur kerja yang dilaksanakan pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang sudah tepat. Hal ini masing-masing responden mengatakan sangat tepat yakni 6 orang responden atau 12% selanjutnya yang mengatakan tepat yakni 26 orang responden atau 52%, serta yang mengatakan kurang tepat yakni 16 responden atau 32%, dan yang mengatakan tidak tepat ada 2 orang responden atau 4%.

Berdasarkan tanggapan responden di atas dan kenyataan yang langsung diamati penulis dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur kerja yang diterapkan selama ini belum dapat memberikan dukungan yang positif terhadap

efektifitas dan hal ini perlu diatasi dan ditata ulang atau diperdalam untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas pegawai/personil yang ada pada masing-masing bagian, sekaligus merupakan pekerjaan pelaksanaan administrasi secara keseluruhan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan dan prosedur kerja tetap yang ada.

b) Metode Kerja

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

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

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

Tabel 8

Tanggapan Responden Terhadap Metode Kerja Yang Diterapkan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tepat	19	38
2.	Tepat	26	52
3.	Kurang Tepat	5	10
4.	Tidak Tepat	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber Data: Diolah dari hasil kusioner, Tahun 1998

Dari tabel tersebut memperlihatkan bahwa metode kerja yang diterapkan adalah tepat sesuai dengan tanggapan responden masing-masing mengatakan sangat tepat yakni 19 orang responden atau 38%, selanjutnya yang mengatakan tepat 26 orang responden atau 52%, serta yang mengatakan kurang tepat ada 5 orang responden atau 10%, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak tepat metode kerja yang diterapkan pada Kantor Markas Besar TNI-AD II Ujung Pandang.

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

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

Dalam hal penempatan pegawai yang banyak berperan untuk menentukan adalah pihak pimpinan. Karena itu pimpinan instansi perlu memiliki data akurat yang dipimpinya. Hal itu sangat penting guna dijadikan sebagai bahan analisa serta pertimbangan untuk menempatkan atau memberikan tugas sesuai dengan pekerjaan yang relevan dengan keterampilan yang dimiliki, sehingga diharapkan pegawai yang bersangkutan dapat bekerja secara optimal, dan tentunya efektifitas pekerjaan tercapai.

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

Tabel 9

Tanggapan Responden Terhadap Penempatan Pegawai/Personil Berdasarkan Keahliannya

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Sesuai	5	10
2.	Sesuai	17	34
3.	Cukup Sesuai	20	40
4.	Tidak Sesuai	8	16
	Jumlah	50	100 %

Sumber Data: Diolah dari hasil kusioner, Tahun 1998

Berdasarkan tabel di atas tergambar bahwa banyak pegawai/personil pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang yang ditempatkan tidak sesuai dengan keahliannya. Hal itu dapat dilihat pada tanggapan responden masing-masing mengatakan penempatan pegawai sangat sesuai 5 orang responden atau 10%, selanjutnya sesuai 17 orang responden atau 34%, yang mengatakan kurang sesuai yakni 20 orang responden atau 40% dan yang mengatakan tidak sesuai 8 orang responden atau 16%. Dengan demikian untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Markas

Besar TNI-AU II Ujung Pandang, maka persoalan penempatan pegawai berdasarkan bidang keahliannya perlu mendapat perhatian.

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

Bertitik tolak pada berbagai uraian di atas terdapat dua faktor atau masalah yang perlu dikaji lebih lanjut yaitu prosedur kerja dan penempatan pegawai dimana dua faktor ini dalam aplikasinya belum berjalan dengan lancar, dan sangat mempengaruhi pelaksanaan dan efektivitas pelayanan masyarakat pada Kantor Markas Besar TNI-AU II Ujung Pandang.

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

- a. Prosedur kerja
- b. Koordinasi antara bagian/urusan

- c. Terbatasnya personil yang relevan dengan job kerja.
- d. Lemahnya kemauan Komando Markas Operasu TNI-AU untuk melaksanakan penempatan pegawai personil yang sesuai dengan analisis jabatan yang ada.
- e. Belum tertibnya administrasi kepegawaian.

Dengan memperhatikan ke lima faktor di atas, nampak bahwa persoalan prosedur kerja dan penempatan personil secara tepat merupakan tantangan yang dapat berpengaruh negatif terhadap pelayanan masyarakat, dan untuk menjawab perlu dukungan semua personil Markas Komando Operasi TNI-AU dalam hal penataan prosedur kerja secara menyeluruh, di sini diperlukan kebijaksanaan sebab ada kecenderungan bahwa prosedur kerja terkait secara strukturak dengan penempatan pegawai/personil prajurit TNI-AU.

Kebijaksanaan yang dimaksudkan di atas adalah penegasan untuk melaksanakan ketentuan prosedur kerja berdasarkan SK Mendagri Nomor 82 Tahun 1984 tentang Pola Organisasi tata Kerja dan SK Kepala staf TNI-AU No. Kep/26/III/1985 tentang pokok-pokok organisasi, penegasan tersebut agar dapat diimplementasikan perlu didukung pengawasan dan tindak lanjut dari Markas Besar TNI-AU, sebab

apabila tidak diikuti dengan pengawasan dan tindak lanjut maka tidak ada motivasi dan acuan untuk melaksanakan prosedur kerja tersebut dengan baik. Dan hal itu dapat berkembang menjadi perlakuan, pola kerja dan kreativitas bagi pegawai.

UNIVERSITAS

BOSOWA



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Penyelenggaraan administrasi pada Kantor Markas Komando Operasi TNI-AU II Ujung Pandang dilaksanakan berdasarkan metode sentralisasi dan desentralisasi. Sentralisasi dimaksudkan bahwa Markas Komando Operasi TNI-AU bertanggung jawab terhadap seluruh penyelenggaraan administrasi, termasuk memberikan pembinaan kepada unit/bagian yang ada dibawahnya.
2. Pelaksanaan fungsi pelayanan pegawai/personil terhadap masyarakat cenderung dipengaruhi beberapa faktor antara lain tingkat kemampuan atau keterampilan aparat/personil yang belum merata, dukungan sarana relatif kurang, baik kualitas maupun kuantitas, dimana sarana yang ada tidak seimbang dengan pekerjaan yang ada.
3. Pelayanan aparat pegawai/personil prajurit TNI-AU terhadap masyarakat sudah cukup memuaskan sekalipun

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

8. Saran-saran

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

1. Perlu peralatan atau sarana kerja mendapatkan perhatian khusus mesin ketik dan komputer sebagai sarana vital bagi proses penyelenggaraan administrasi
2. Pegawai/Personil prajurit TNI-AU yang berpendidikan rendah khususnya yang memiliki ijazah SLTP dan SD perlu ditingkatkan keterampilan teknis dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Koordinasi antara instansi terkait perlu ditingkatkan agar tidak menghambat pelayanan masyarakat, utamanya urusan yang terkait dengan instansi terkait.
4. Mekanisme kerja yang ada perlu ditinjau secara berkala berdasarkan perkembangan masing-masing bagian/urusan yang ada untuk menyesuaikan struktur organisasi Markas Komando Angkatan Udara TNI-AU II Ujung Pandang.

DAFTAR PUSTAKA

- Admosudirjo, Prajudi, 1980, Ilmu Administrasi dan Manajemen Umum, Jakarta: Gunung Agung.
- Arikunto, Suharsimi, 1992. Manajemen Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta.
- Anwar Arifin, 1980, Komunikasi dan Politik, Ujung Pandang: Lepas.
- Bahri Zainum, 1989. Administrasi Kepegawaian, Jakarta: Gunung Agung.
- Emerson H. 1986. Administrasi dan Manajemen, Jakarta: Balai Pustaka.
- Handayaniingrat, Soewarno, 1982. Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional, Jakarta: Gunung Agung.
- Manullang, M. 1986. Dasar-Dasar manajemen, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____, 1989. Manajemen Personalia, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moonir, H.A.S. 1989. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta; Bumi Aksara.
- Poerwadarminta. 1986. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Siagian, SP. P.82. Administrasi Pembangunan, Jakarta: Gunung Agung,
- Suryaningrat, Bayu, 1981. Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Camat, Jakarta; Aksara Baru.
- Tjokroamidjojo, Bintaro, 1986. Administrasi Pembangunan, Jakarta: LP3ES.
- The Liang Gie, 1988. Administrasi Perkantoran Modern, Yogyakarta: Nurcahaya.
- Undang-Undang Dasar 1945
- GRHN 1993

Undang-Undang Pokok Kepegawaian Nomor 8 Tahun 1974

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok
Pemreintah di Daerah.

