

**BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN TAMALANREA
KOTA MAKASSAR**



BOSOWA

OLEH

SAHRUDIN FARA
4598021005

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Pada

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

2003



HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar yang tersebut di bawah ini :

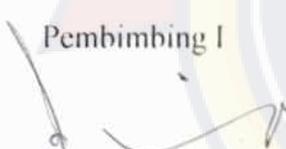
Nama : Sahrudin Fara
STB : 45 98 021 005
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar

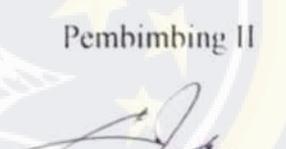
Telah mengikuti Ujian Skripsi dalam rangka menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Negara dalam jurusan Ilmu Administrasi Program Ilmu Administrasi Negara.

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II

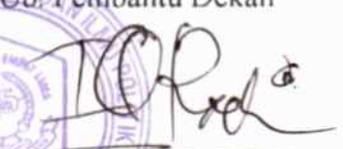

Drs. H. A. Tahir, M.S


Uddin B. Sore, S.Ip. M. Si

MENGETAHUI

Makassar,
Dekan Fisipol Univ. 45
Ub/Pembantu Dekan

Ketua Jurusan
Administrasi Negara


Ishag Rahman, S.Ip


Dra. Nurkaidah, MM



HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini, Sabtu tanggal 7 bulan Juni tahun dua ribu tiga SKRIPSI dengan judul BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR :

N a m a : Sahrudin Fara
STB : 45 98 021 005
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah diterima oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Negara pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Program

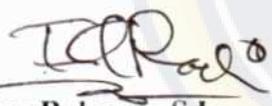
Sarjana (S1)

PENGAWAS UMUM


Ir. Darwis Panguriseng, M.Sc
Rektor Universitas "45" Makassar


Drs. Syamsuddin Maldun
Dekan Fisipol "45" Makassar

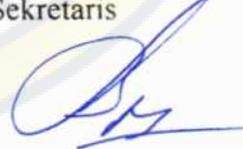
PANITIA UJIAN


Ishaq Rahman, S.Ip
Ketua


Dra. Nurkaidah, MM
Sekretaris

TIM PENGUJI

1. Drs. H. Misbahuddin Ahmad, MS
2. Dra. Nurkaidah, MM
3. Drs. M. Natsir Tompo
4. Dra. Juharni, M.Si


(.....)


(.....)


(.....)


(.....)

KATA PENGANTAR

Pertama-tama menulis memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunianya atas diri penulis sehingga skripsi ini dapat terwujud.

Penulisan skripsi ini adalah dengan dasar pertimbangan ilmiah sebagai realita dari acuan pikiran penulis selama menempah diri di bangku kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar.

Hadirnya skripsi ini adalah berkat usaha maksimal penulis serta bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu sewajarnya bila pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak, terutama kepada yang terhormat :

1. Ir. Darwis Panguriseng, M.Sc, selaku Rektor Universitas 45 Makassar.
2. Ibu Drs. Syamsuddin Maldun selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar.
3. Bapak Dra. Nurkaidah, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar.
4. Ibu Drs. H.A. Tahir, MS dan Bapak Uddin B. Sore, S. Ip. M.Si sebagai pembimbing pertama dan kedua yang telah banyak meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan memberikan petunjuk sampai selesainya skripsi ini.

5. Bapak Camat Tamalanrea Kota Makassar beserta seluruh aparat yang membantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
6. Bapak Dosen/Ibu Dosen dan Staf Administrasi yang telah mendidik, membina, memberi arahan dan petunjuk serta pelayanan yang prima selama di bangku kuliah sampai selesai.
7. Sembah sujud penulis haturkan kepada Ayahanda dan Ibunda yang tak henti-hentinya mendidik, membesarkan, mendoakan, memberi dorongan sampai selesainya penulisan skripsi ini.
8. Semua keluarga dan teman-teman kerabat di kampus yang telah membantu selama di bangku kuliah.

Atas bantuan dan dorongan di atas penulis tidak sanggup untuk membalasnya kecuali memohonkan doa kepada Tuhan Yang Maha Kuasa untuk memberikan pahala yang setimpal dengan amal perbuatan mereka.

Disadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan di sana sini, oleh karena itu dengan penuh lapang dada akan menerima semua bentuk kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat berguna bagi diri penulis, almamater, bangsa dan negara.

Makassar, Juni 2003



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB. I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan dan Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Metode Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran	7
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Pengertian Sistem	12
B. Konsep Birokrasi	14
C. Pelayanan Publik	17
BAB III. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN	23
A. Keadaan Geografis dan Demografis Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar Propinsi Sulawesi Selatan	23
B. Keadaan Sosial Budaya	24
C. Struktur Organisasi Kecamatan Tamalanrea	27

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Penerapan Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar	32
B. Penerapan Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar	40
C. Keadaan Sarana Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar	48
D. Penerapan Pengawasan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar	54
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	 61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran-Saran.....	62
 Daftar Pustaka.....	 30



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Penduduk Kecamatan Tamalanrea Tahun 2001.....	24
Tabel 2	Sarana Pendidikan Kecamatan Tamalanrea Tahun 2001	25
Tabel 3	Komposisi Penduduk Kecamatan Tamalanrea Menurut Mata Pencarian tahun 2001	26
Tabel 4	Komposisi Penduduk Kecamatan Tamalanrea Menurut Agama Tahun 2001.....	27
Tabel 5	Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Tamalanrea Tahun 2001.....	28
Tabel 6	Target dan Realisasi Penerimaan PBB di Kecamatan Tamalanrea Tahun 2001.....	30
Tabel 7	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Prosedur Pelayanan	33
Tabel 8	Pernyataan Responden Tentang Sumber Informasi Persyaratan Dalam Pemberian Pelayanan.....	34
Tabel 9	Tanggapan Responden Tentang Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	35
Tabel 10	Tanggapan Responden Tentang Penetapan Tarif Pelayanan	36
Tabel 11	Tanggapan Responden Tentang Jangkauan Pelayanan	37
Tabel 12	Tanggapan Responden Tentang Pemerataan Pelayanan.....	38
Tabel 13	Tanggapan Responden Tentang Pemberlakuan Pelayanan	39
Tabel 14	Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Prosedur dan tata Cara Pelayanan	42
Tabel 15	Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur dan tata Cara Pelayanan Aparat Kecamatan	43
Tabel 16	Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan.....	44

Tabel 17	Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	46
Tabel 18	Tanggapan Responden Tentang Kemungkinan Prosedur Dilaksanakan Secara Cepat dan Tepat	47
Tabel 19	Tanggapan Responden Tentang Keadaan Sarana Pelayanan	49
Tabel 20	Tanggapan Responden Tentang Kondisi/Kelayakan Sarana Pelayanan	50
Tabel 21	Tanggapan Responden Tentang Personil yang Mempertanggung jawabkan Sarana Pelayanan	51
Tabel 22	Tanggapan Responden Tentang Keamanan Pelayanan Publik	52
Tabel 23	Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Pelayanan Publik	53
Tabel 24	Tanggapan Responden Tentang Pembatasan Persyaratan Pelayanan	55
Tabel 25	Tanggapan Responden Tentang Keterpaduan Antara Persyaratan dengan Produk Layanan	56
Tabel 26	Tanggapan Responden Tentang Kewajaran Pengenaan Biaya Pelayanan	57
Tabel 27	Tanggapan Responden Tentang Perhatian Terhadap Kondisi Kemampuan Masyarakat Untuk Membayar.....	58
Tabel 28	Tanggapan Responden Tentang Perhatian Terhadap Perundang-Undangan Penetapan Tarif Biaya Pelayanan Publik.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terselenggaranya tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat ditentukan oleh tersedianya sumber daya dan dana yang memadai. Pegawai negeri sebagai bagian dari sumber daya manusia Indonesia merupakan salah satu komponen dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan nasional, sehingga diperlukan sosok Pegawai Negeri sebagai warga negara, unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, professional dan bertanggung jawab, dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai penyelenggara negara di bidang eksekutif menempati posisi penting dalam pencapaian tujuan pembangunan nasional, sehingga diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang berkualitas, kompetitif, professional, berwawasan luas, memiliki dedikasi yang tinggi agar dapat menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya serta memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang berkualitas sangat ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain tingkat pendidikan formal,

pendidikan dan latihan struktural, fungsional dan teknis, pengalaman dan prestasi kerja, serta tingkat kedisiplinan dari seorang Pegawai Negeri Sipil, di mana faktor-faktor tersebut saling menunjang dan melengkapi antara yang satu dengan lainnya dan tidak dapat diabaikan salah satu faktor dari faktor lain.

Pelayanan yang efektif tidak hanya ditentukan oleh kualitas pegawai dalam suatu instansi, tetapi juga harus didukung oleh sistem birokrasi yang efektif dan efisien. Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah antara lain melalui pelaksanaan pendidikan dan latihan pegawai, peningkatan gaji pegawai, peningkatan eselonisasi bagi pegawai di daerah Kabupaten dalam rangka pelaksanaan Otonomi Daerah dan pemberian penghargaan yang kesemuanya bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Kenyataan yang ada menunjukkan bahwa harapan-harapan tersebut belum dapat dipenuhi oleh Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini dapat didengar **beberapa keluhan-keluhan masyarakat yang tidak dapat memperoleh pelayanan yang optimal**. Hal ini terjadi karena sering dijumpai di kantor-kantor tertentu jarang ada yang lengkap personilnya. Pada waktu yang sama pula Pegawai Negeri Sipil dapat kita jumpai di tempat-tempat umum seperti pasar, terminal angkutan, pertokoan, warung kopi dan sebagainya, di mana keberadaannya di tempat tersebut boleh dikatakan bahwa tidak ada hubungannya dengan tugasnya sebagai Pegawai Negeri Sipil tetapi kebanyakan hanya untuk memenuhi keperluan pribadinya sendiri.

Kondisi tersebut merupakan salah satu indikator rendahnya kualitas pelayanan birokrasi yang terjadi di Indonesia dalam setiap lingkup pemerintahan, baik di tingkat pusat, daerah, bahkan sampai di tingkat yang paling rendah sekalipun yaitu kelurahan. Hal ini terjadi karena rendahnya tingkat kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil tersebut dan salah satu faktor penentu yang dapat mengubahnya ke arah yang lebih baik adalah sistem birokrasi pelayanan yang harus diefektifkan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka camat sebagai pimpinan di lingkungan kecamatan dituntut mempunyai kemampuan yang lebih dari pada bawahannya supaya mereka dapat meneladani seluruh aspek kehidupan camat, terutama aspek disiplin dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Bertolak dari uraian-uraian di atas, maka penulis merasa tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang : **Birokrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.**

B. Rumusan Masalah

Berbicara mengenai sistem birokrasi pelayanan sangat luas cakupannya karena dilakukan oleh berbagai organisasi, baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu hanya sistem birokrasi pelayanan publik pada kantor Kecamatan Tamalanrea kota Makassar. Dari

pembatasan masalah tersebut, penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

- a). Bagaimana penerapan organisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea kota Makassar ?.
- b). Bagaimana penerapan administrasi pelayanan publik di Kantor Camat Tamalanrea kota Makassar?
- c). Bagaimana keadaan sarana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea kota Makassar ?
- d). Bagaimana penerapan pengawasan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui penerapan organisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea kota Makassar
- b. Untuk mengetahui penerapan administrasi pelayanan publik di Kantor Camat Tamalanrea kota Makassar.
- c. Untuk mengetahui keadaan sarana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea kota Makassar.
- d. Untuk mengetahui penerapan pengawasan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna dalam hal :

- a. Sebagai bahan informasi bagi pemimpin, dalam hal ini Camat, dalam usaha meningkatkan efektifitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi upaya untuk meningkatkan efektifitas sistem birokrasi pelayanan publik dalam pelaksanaan tugas-tugas setiap aparat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

D. Metodologi Penelitian

1. Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif yaitu cara untuk memberikan gambaran yang jelas tentang masalah-masalah yang akan diteliti. Dasar penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei yaitu mengumpulkan data dengan mengadakan tinjauan langsung ke lokasi penelitian yaitu :

- a. Library Research (Penelitian Kepustakaan) yaitu metode untuk mengumpulkan data dengan menelaah literature seperti buku, majalah, makalah dan dokumen lain yang dianggap mendukung pembahasan penelitian
- b. Field Research (Penelitian Lapangan) yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh data primer dengan cara melakukan penelitian langsung ke lokasi penelitian.

2. Populasi dan Sampel

- a. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota masyarakat Kecamatan Tamalanrea yang berjumlah 71.125 orang
- b. Sampel dalam penelitian ini adalah warga masyarakat yang telah memperoleh pelayanan sebanyak 90 orang yang dipilih secara purposive dengan rincian sebagai berikut :

- Kelurahan Tamalanrea	=	30 orang
- Kelurahan Tamalanrea Indah	=	15 orang
- Kelurahan Tamalanrea Jaya	=	15 orang
- Kelurahan Kapasa	=	10 orang
- Kelurahan Parangloe	=	10 orang
- Kelurahan Bira	=	10 orang

Jumlah = 90 orang

Kemudian yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah

- Staf Kantor Kecamatan Tamalanrea
- Staf Kantor Kelurahan

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, khususnya data primer digunakan beberapa tehnik yaitu :

- a. Observasi, yaitu data dikumpul dengan mengatakan pengamatan langsung terhadap obyek yang akan diteliti, baik melalui laporan-laporan/dokumen-dokumen maupun dengan membuktikan secara nyata kebenarannya di lapangan.

- b. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung terhadap responden dan informan yang dianggap dapat memberikan keterangan yang lebih lengkap tentang permasalahan yang akan disoroti dalam penelitian ini.
 - c. Kuesioner yaitu tehnik pengumpulan data dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan yang berstruktur dalam bentuk pilihan ganda dan isian yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan diteliti.
4. Teknik Analisa Data
- Data yang diperoleh terlebih dahulu ditabulasi, kemudian dimasukkan dalam tabel frekuensi. Data yang ada dalam tabel frekuensi akan dianalisa secara kualitatif yang dikonfirmasikan dengan hasil observasi dan wawancara.

E. Kerangka Pemikiran

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

Di bidang pemerintahan masalah pelayanan publik itu peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Peranan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah mulai dari pemerintah pusat sampai pada unit pemerintahan yang terendah yaitu desa dan kelurahan yang melibatkan seluruh pegawai negeri sebagai abdi masyarakat. dalam melaksanakan tugas sehari-hari setiap aparatur senantiasa dihadapkan pada berbagai permasalahan dalam bentuk pelayanan pada segenap lapisan masyarakat dan sekaligus melaksanakan pengaturan terhadap segenap aktifitas warga masyarakat, salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya adalah pelayanan publik.

Pelayanan publik telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat yang menjadi suatu hak, yaitu hak hidup atas pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik dari aparat pemerintah maka dibutuhkan sistem birokrasi yang ideal dan rasional. Pelayanan publik adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan jasa, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan, mana kala dalam kegiatan-kegiatan jasa masyarakat itu terdapat kompetensi dapat menimbulkan dampak positif dalam organisasi karena mereka saling bersaing



untuk memperbaiki kualitas pelayanan disamping mutu dan jumlah produk, khusus pelayanan diperlukan pelayanan cepat, tepat serta memuaskan.

Sistem birokrasi pelayanan publik sebagai proses dapat dikaji pada empat faktor yaitu organisasi pelayanan, administrasi pelayanan, sarana pelayanan dan pengawasan pelayanan. Dari empat faktor tersebut merupakan siklus sistem birokrasi pelayanan publik dalam suatu proses yang sasaran akhirnya adalah meningkatkan efektifitas/kepuasan masyarakat.

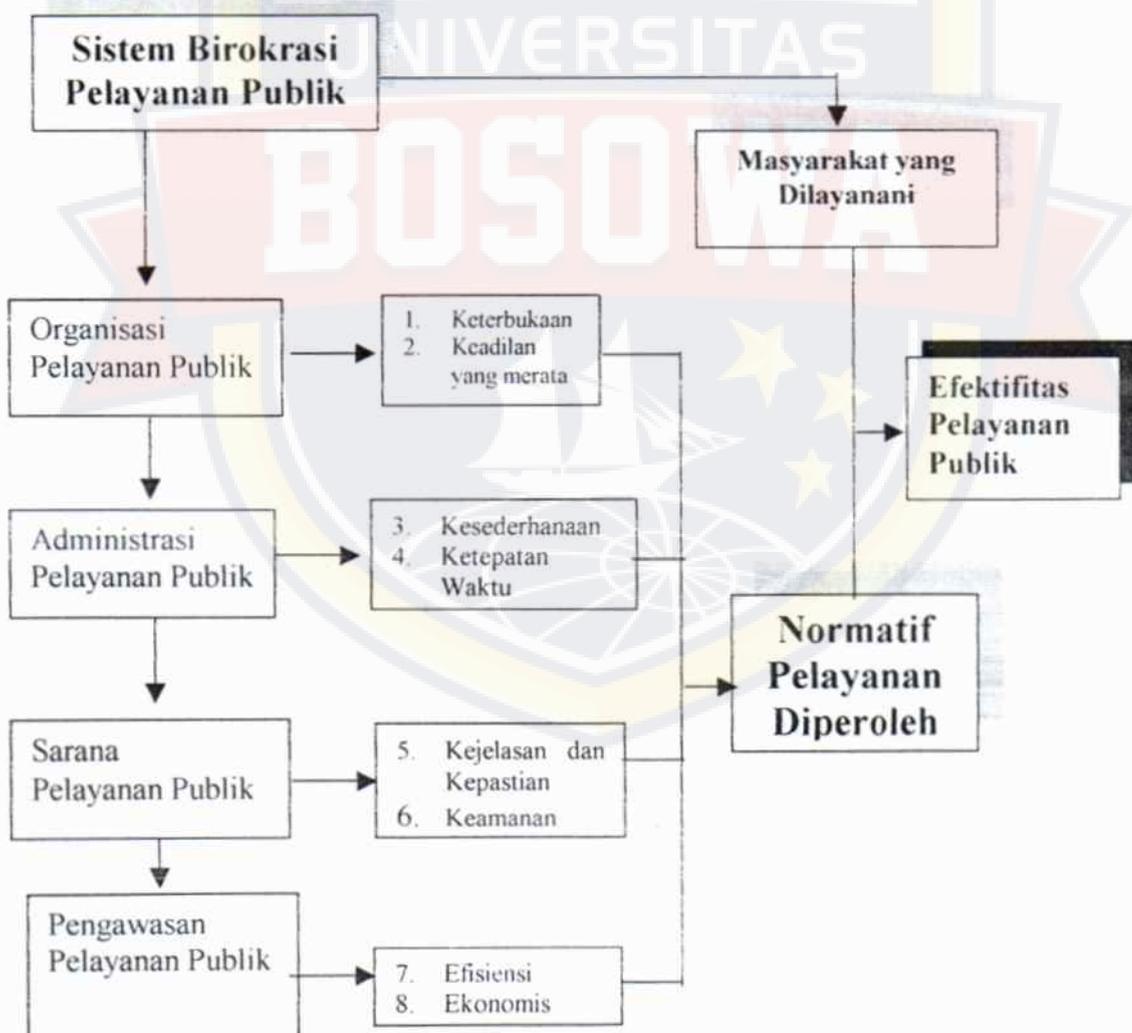
Pada dasarnya ada dua jenis yang diperlukan oleh manusia dalam pelayanan yaitu (a) pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan (b) layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik organisasi massa maupun organisasi pemerintah.

Dalam memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah : (a) adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat, (b) memperoleh pelayanan secara wajar, tanpa gerutu, sindirin atau untaian kata yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan kesejahteraan ataupun alasan lain, (c) mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, (d) pelayanan yang jujur dan terus terang. Apabila ada hambatan yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak pasti. Atau secara normative pelayanan publik yang baik it memenuhi criteria kesederhanaan, kejelasan dan kepastian,

keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Berdasarkan uraian di atas, setelah dihubungkan dengan masalah pokok yang hendak dikaji, maka dapat digambarkan Kerangka Pemikiran tentang masalah tersebut sebagai berikut.

Gambar Kerangka Pikir



E. Sistematika Penulisan

Untuk melihat secara lebih rinci, maka pada bagian ini penulis mengemukakan secara singkat dan sistematis bagian-bagian yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu :

- Bab satu, **Pendahuluan**, menguraikan latar belakang masalah, Batasan dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, Metodologi penelitian, Kerangka pikir, dan sistematika penulisan.
- Bab dua, **Tinjauan Pustaka**, membahas tentang pengertian sistem, konsep birokrasi, dan birokrasi pelayanan publik.
- Bab tiga, **Gambaran Umum Lokasi Penelitian** menguraikan tentang keadaan Geografis dan Demografis Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, keadaan sosial ekonomi dan budaya, dan struktur Pemerintahan Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar..
- Bab empat, **Hasil Penelitian dan Pembahasan**, menyajikan analisis data dari hasil penelitian tentang penerapan organisasi pelayanan publik, penerapan administrasi pelayanan publik, keadaan sarana pelayanan publik, dan pengawasan pelayanan publik.
- Bab lima, **Penutup**, menyajikan kesimpulan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran sebagai solusi dari permasalahan yang dihadapi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Sistem

Bahwa sistem birokrasi pelayanan terdiri dari tiga unsur kata yaitu sistem, birokrasi dan pelayanan. Sebelum membicarakan pengertian sistem birokrasi maka ada baiknya jika diketengahkan beberapa istilah yang menjadi landasan utamanya.

Sistem merupakan salah satu unsure penentu dan pendukung dari sistem birokrasi pelayanan, Untuk menjelaskan pengertian dari sistem, maka secara garis besar banyak ahli memberi pengertian yang berbeda-beda tentang sistem. Sebagian orang menyatakan sistem sebagai suatu cara tetapi ada pula yang menyatakan sistem sebagai suatu proses.

Untuk mengetahui pengertian sistem, berikut ini beberapa pendapat ahli yang dapat dikutip penulis yaitu :

Proyudi Atmosudirjo (1982 :62) mengatakan bahwa

“Sistem adalah setiap sesuatu yang terdiri atas obyek-obyek, atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang bertatakaitan dan bertatahubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu”.

Jika diperhatikan pengertian di atas dapat dikatakan bahwa sistem adalah kumpulan dari beberapa unsur yang memiliki hubungan antara satu unsur dengan unsur yang lain, dimana unsur-unsur tersebut adalah merupakan satu himpunan yang terorganisir dan saling berkaitan yang merupakan satu kesatuan yang bersama-sama berfungsi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dalam kamus administrasi yang disusun oleh Staf Dosen Balai Pembinaan Universitas Gajah Mada (1988 : 16) dijelaskan bahwa :

Sistem adalah suatu rangkaian prosedur yang telah merupakan suatu kebulatan untuk melaksanakan sesuatu fungsi. Misalnya sistem kearsipan. Ini meliputi berbagai prosedur dan metode dan mengklasifikasikan surat-surat memberi kode-kode tertentu, menyimpan dalam berkas, memeliharanya secara tepat, terus sampai terakhir mengenai tiara-tiara penyimkiran dan memusnahkan surat-surat yang sudah tidak diperlukan lagi.

Kemudian Moekijat (1996 : 139) memberi pengertian sistem dalam Ensiklopedia Manajemen bahwa :

Sistem terdiri atas input, processing dan out-put. Input adalah apa saja yang harus diolah atau dijawab. Processing adalah pengolahan yang berlangsung menurut prosedur yang berangkai secara bulat. Output adalah apa "keluar" sebagai jawaban atau hasil pengolahan".

Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem adalah suatu rangkaian kegiatan yang terkoordinir serta memiliki prosedur pelaksanaan, sehingga dapat mempertautkan semua sumber menjadi satu kesatuan yang utuh.

Tinjauan birokrasi sebagai suatu sistem dapat membantu untuk mengingat bahwa bagian-bagian, departemen-departemen, atau sub-sistem-sub-sistem yang berbeda-beda dari setiap birokrasi tersebut adalah saling berhubungan dan semuanya harus mendukung tujuan birokrasi.

Semua sistem mempunyai 4 (empat) ciri pokok yaitu :

1. Sistem itu beroperasi dalam satu lingkungan yang bagi organisasi dapat berupa klien, pesaing, serikat, pemerintah dan lain-lain.

2. Semua sistem terdiri atas unsur-unsur, komponen-komponen atau sub sistem-sub sistem dalam satu kesatuan dalam organisasi sub sistem ini dapat berupa departemen-departemen, seperti departemen produksi, keuangan, penjualan dan personalia.
3. Semua sistem juga ditandai dengan adanya saling hubungan antara unsur-unsur tersebut. Ini berarti bahwa perubahan satu sub sistem akan mempengaruhi sub sistem yang lain . Pada suatu mobil misalnya kita tidak dapat menaruh roda dengan radius jauh lebih besar tanpa mengubah transmisi.
4. Semua sistem mempunyai satu fungsi atau tujuan utama yang dapat dipakai untuk mengevaluasi usaha dan sistem dari struktur tersebut.

Dari beberapa pengertian sistem tersebut di atas dapat dipahami bahwa sistem adalah suatu keseluruhan dari kesatuan yang ada dimana beberapa bagian mengkait atau mempengaruhi antara satu bagian dengan bagian lainnya.

B. Konsep Birokrasi.

Birokrasi berasal dari kata dasar biro (meja tulis) yang dicetuskan pertama kali oleh **Vincent de Gournay** terhadap juru tulis, pejabat, sekretaris dan manajer yang menyelenggarakan dan melayani kepentingan umum di Prusia di tahun 1745. Kata ini kemudian cepat menjalar menjadi istilah politik internasional, misalnya : bereaumania menjadi bureaucratic (Perancis), burakratis (Jerman), burocrazia

(Italia), bureaucracy (Inggeris) dan diartikan sebagai pemerintahan atau bisnis yang dilakukan melalui meja-meja atau sejumlah biro.

Pada umumnya pengertian birokrasi dalam masyarakat luas senantiasa dikaitkan dengan segala sesuatu yang serba lamban, lambat, berbelit-belit dan serba formalitas. Dalam penyelesaian urusan-urusan para birokrat (aparatur pemerintah) selalu mendapatkan hambatan-hambatan yang membuang waktu lama dan tenaga sehingga segala urusan menjadi tertunda penyelesaiannya. Kalau memahami peranan birokrasi maka tugas-tugas yang dibebankan kepada aparatur akan lebih tertib sehingga tidak menjadi penyimpangan atau penyelewengan.

Kemudian secara konsepsional, birokrasi mulai dikembangkan oleh beberapa pakar dengan interes dan penafsiran berbeda-beda.

Wahyudi Kumorotomo (1999 :61-62) mengatakan bahwa :

Birokrasi sesungguhnya dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah yang berkuasa Untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan Untuk mencapai tugas-tugas administrative yang besar dengan cara mengkoordinasi secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Dari lintasan sejarah, konsep birokrasi Max Weber dipandang sebagai tokoh yang paling berjasa dalam mengembangkan birokrasi, dengan tipe ideal birokrasi (Weberian Bureaucracy).

Weber memaparkan teorinya dengan berdasar pada tingkat rasionalitas dan efisiensi manusia dalam hidup bermasyarakat, dimana teori ini biasa disebut tipe ideal organisasi. Adapun tipe ideal Weber ini dapat disimpulkan/disarikan sebagai berikut :

- a. Routinized, dalam arti tugas-tugas dan pelaksanaannya diatur menurut pola tetap yang bersifat rutin.
- b. Specialized, yaitu tugas-tugas dikelompokkan secara fungsional, dan setiap sector atau bagian memperoleh kewenangan sesuai dengan kebutuhannya.
- c. Hierarchical, yaitu teorganisasi disusun secara berjenjang dengan batas kewenangan dan tanggung jawab yang jelas.
- d. Expert, yaitu tiap-tiap orang menjalankan tugasnya berdasarkan keahlian yang khusus diperoleh melalui latihan atau pendidikan.
- e. Corporate yaitu sumber daya organisasi dipisahkan secara tegas dan jelas dengan milik perseorangan atau individu dalam organisasi.
- f. Inappropriable yaitu pemegang jabatan (pejabat) tidak dapat memiliki atau memanfaatkan fasilitas untuk kepentingan di luar organisasi.
- g. Documented yaitu semua kegiatan atau pelaksana tugas didasarkan atas dokumen secara tertulis.

Jika kita perhatikan Tesis Birokrasi Weber ini sangat menekankan pada derajat efisiensi dalam operasi birokrasi. Oleh karena itu tidak terlepas dari efisiensi dan efektifitas, maka konsep birokrasi dewasa ini tidak lagi berarti tunggal, tetapi sudah tampil dengan beraneka makna yaitu organisasi rasional, ketidakefisienan organisasi, pemerintahan oleh pejabat, administrasi negara, administrasi oleh pejabat, bentuk organisasi dengan ciri-ciri dan kualitas tertentu, seperti hierkhi dan peraturan, serta sebagai salah satu ciri mutlak masyarakat modern.

Dalam penelitian ini birokrasi dipakai dalam pengertian terbatas sebagai organisasi pemerintah atau administrasi negara yaitu sekumpulan jabatan dan tugas yang terorganisir secara formal yang berkaitan dengan jenjang yang kompleks dan tunduk pada pembuat peran yang formal.

Adapun konteks birokrasi pemerintahan di Indonesia menurut Syukur Abdullah (1984 : 48) adalah menurut tugas pokok atau misi yang mendasari organisasi, sekurang-kurangnya dapat dibagi atas tiga kategori yaitu birokrasi pemerintahan umum (regulative function), birokrasi pembangunan (development function or adaptive function) dan birokrasi pelayanan (service provider).

Penelitian ini lebih menitikberatkan pada kategori ketiga (birokrasi pelayanan), yakni unit-unit birokrasi sektoral atau daerah yang bertugas dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat.



C. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktivitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan di sini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

The Liang Gie (1988 : 20) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan dan mengabdikan diri. Sedangkan Moenir (1987 : 32) mengatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Aktivitas yang dimaksud di

sini adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat Bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan suatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Dari kedua pengertian pelayanan tersebut di atas dapat dilihat bahwa pelayanan merupakan sesuatu kegiatan yang mengurus, mengamalkan dan mengabdikan diri kepada orang banyak yang menyatakan sebagai suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama.

Lebih lanjut S. Pamudji (1980 : 42) memberikan pengertian mengenai pengertian pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah “berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

The Liang Gie (1988 : 135) menyamakan pengertian pelayanan publik dengan pelayanan masyarakat dan mengemukakan bahwa “pelayanan masyarakat adalah kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan pengabdian diri”. Dalam perguruan tinggi misalnya dikenal adanya Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Pengabdian pada masyarakat dimaksudkan sebagai pengamalan ilmu bagi kepentingan masyarakat.

Selanjutnya Moenir menyatakan lebih lanjut bahwa “pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak.

Berdasarkan pada pandangan para ahli tersebut di atas, maka pelayanan publik dimaksudkan adalah sama dengan pelayanan masyarakat dan tidak selalu bahwa pelayanan itu bersifat pada kolektifitas, karena melayani kepentingan

perorangan pun asal kepentingan masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama. Oleh karena itu pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dari organisasi atau badan yang berorientasi pada pengabdian masyarakat.

Di sisi lain Moenir (1991 : 42) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung pelayanan publik yaitu :

1. Faktor kesadaran, ialah suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Ada kesadaran dapat membawa seseorang kepada keihlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan kehendak.
2. Faktor aturan, adalah seperangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.
3. Faktor organisasi, ialah mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor pendapatan, ialah seluruh penerimaan seorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor kemampuan keterampilan yang meliputi : technical skill, dan konseptual skill, human skill, dan konseptual skill.

6. Faktor sarana pelayanan yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Bentuk pelayanan umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya tidak terlepas dari tiga macam bentuk yaitu :

1. Layanan Secara Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang Layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Agar Layanan Lisan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan, ada beberapa syarat yaitu :

- a. Memahami benar-benar masalah yang termaksud di bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tapi jelas sehingga mereka puas akan pemberian keterangan.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.
- d. Bertugas dengan penuh disiplin dan tidak melalaikan tugas.
- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol secara sopan.

2. Layanan Melalui Tulisan.

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Layanan Tulisan terdiri dari dua golongan yaitu

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pad orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka mendapatkan



pelayanan dari instansi atau lembaga yang Berbentuk Tulisan atau gambar sket.

Tujuan utama penunjuk atau gambar sket antara lain adalah :

- ❖ Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan
- ❖ Menghindari orang banyak bertanya kepada petugas yang seharusnya tidak perlu terjadi.
- ❖ Memperlancar urusan dan menghemat waktu.
- ❖ Menuntun orang ke arah yang tepat.

b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan. Meskipun tanggapan yang diharap hanya berupa ucapan terima kasih, namun hal tersebut mempunyai makna besar terutama dari segi pelayanan, Karena itu bentuk tulisan wajib ditanggapi.

3. Layanan Berbentuk Perbuatan

Antara Layanan lisan maupun Tulisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Kecuali yang khusus dilakukan dengan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Selanjutnya dikemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik diperlukan kemampuan dan kemauan setiap aparatur dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat (public service), kesadaran aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan ditentukan oleh beberapa faktor antara lain :

1. Faktor yang ideal yang bersumber dari rasa kasih sayang, tolong menolong dan beramal saleh.
2. Faktor material dari sudut organisasi berupa hak dan kewajiban pegawai memberikan pelayanan kepada sesama Pegawai.

Kewajiban Pegawai ada dua jenis :

1. Kewajiban Pegawai memberikan pelayanan kepada sesama Pegawai untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok berupa lisan dan tulisan (internal)
2. Pelayanan kepada masyarakat sebagai tugas pokok dengan bentuk layanan kombinasi tulisan, lisan dan perbuatan.

Menurut Moenir (1991 : 37) bahwa :

Apabila perwujudan pelayanan itu dapat dipenuhi, maka masyarakat layanan akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada (a) masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan publik, (b) masyarakat terdorong untuk mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam berpemerintahan dan bernegara, (c) ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang pelayanan publik, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka, (d) kelambatan yang biasa diterima dapat dihindari dan ditiadakan bahkan sebaliknya dapat pula tumbuh percepatan, (e) karena adanya kelancaran di bidang pelayanan publik, gairah dan inisiatif masyarakat akan meningkat.

Jadi sasaran pelayanan publik yaitu kepuasan walaupun sifatnya relatif, tapi bisa dikenal dari pihak yang memperoleh pelayanan yang diukur apakah ia dapat menerima perlakuan dan hasil yang berupa hak dan kegembiraan serta keikhlasan

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis dan Demografis Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar Propinsi Sulawesi Selatan

1. Keadaan Geografis

Kecamatan Tamalanrea terletak pada ketinggian 5 m di atas permukaan laut, beriklim panas dengan suhu rata-rata sepanjang tahun sekitar 22°C – 33°C . Batas wilayah Kecamatan Tamalanrea adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara dengan Kecamatan Biringkanaya
- b. Sebelah Selatan dengan Kecamatan Panakukang dan Kabupaten Maros.
- c. Sebelah Timur dengan Kecamatan Biringkanaya
- d. Sebelah Barat dengan Kecamatan Tallo

Adapun luas wilayah Kecamatan Tamalanrea adalah 3.699,28 Ha yang terbagi dalam 6 (enam) kelurahan, 12 lingkungan, 57 RW dan 251 RT

2. Keadaan Demografis

Keadaan penduduk Kecamatan Tamalanrea berjumlah 71.125 jiwa yang terdiri dari 11.321 KK dan tersebar pada 6 (enam) kelurahan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel 1 berikut :

Tabel 1
Jumlah Penduduk Kecamatan Tamalanrea Tahun 2001

No	Kelurahan	Laki-laki	Wanita	Jumlah	KK
1	Tamalanrea	14.969	13.817	28.840	4358
2	Tamalanrea Indah	5.714	5.524	11.230	1404
3	Tamalanrea Jaya	5.630	4.785	10.415	2010
4	Kapasa	3.298	3.410	6.708	1104
5	Parangloe	3.555	3.573	7.120	1163
6	Bira	3.444	3.352	6.796	1351
Jumlah		36.610	34.515	71.125	11390

Sumber : Kantor Camat Tamalanrea

Dari keseluruhan penduduk tersebut didominasi oleh penduduk asli suku Bugis dan Makassar. Selebihnya adalah penduduk non pribumi dan pendatang dari luar daerah dan menetap selamanya atau sementara waktu karena berbagai kepentingan, terutama alasan ekonomi dan pendidikan.

B. Keadaan Sosial Budaya

1. Pendidikan

Dewasa ini pendidikan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Untuk memenuhi hal tersebut, pemerintah dan pihak swasta telah berusaha untuk menyediakan sarana dan prasarana pendidikan dalam berbagai jenjang sebagai gambaran sarana dan prasarana pendidikan di Kecamatan Tamalanrea dan berbagai fasilitasnya dapat dilihat dalam tabel 2 berikut :



Tabel 2
Sarana pendidikan Kecamatan Tamalanrea tahun 2001

No	Pendidikan	Jumlah Sekolah
1	TK	7
2	SD Negeri	13
3	SD Inpres	5
4	SD Swasta	1
5	SLTP Negeri	4
6	SLTP Swasta	1
7	SMU/K Negeri	1
8	SMU/K Swasta	2
9	Akademi/PT Negeri	2
10	Akademi/PT Swasta	5

Sumber : Kantor Camat Tamalanrea

Berdasarkan Tabel 2 di atas, diketahui bahwa tersedia berbagai sarana pendidikan yang memungkinkan anak-anak usia sekolah dapat melanjutkan sekolah pada semua tingkatan. Apalagi di Kecamatan Tamalanrea terdapat Universitas Hasanuddin sebagai perguruan tinggi negeri yang terbesar untuk Kawasan Timur Indonesia sebagai pusat ilmu pengetahuan dan teknologi.

2. Perekonomian

Sebagai salah satu kecamatan yang berada di Wilayah perkotaan, maka Kecamatan Tamalanrea memiliki lahan pertanian yang terbatas. Selain itu dengan adanya berbagai perguruan tinggi/akademi yang menampung berbagai mahasiswa dari berbagai daerah yang dimanfaatkan oleh penduduk untuk menyediakan jasa rumah kost, maka bidang perekonomian didominasi oleh sektor perdagangan dan jasa. Hal ini dapat

dilihat pada komposisi penduduk menurut mata pencaharian seperti pada tabel 3 berikut :

Tabel 3
Komposisi penduduk Kecamatan Tamalanrea
Menurut mata pencaharian tahun 2001

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1	Pegawai Negeri	1.213
2	TNI/Polri	826
3	Pensiunan	200
4	Wiraswasta	4.615
5	Karyawan Swasta	427
6	Jasa	829
7	Angkutan	251
8	Konstruksi	533
Jumlah		8.894

Sumber : Kantor Camat Tamalanrea

3. Kesehatan

Untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatan bagi penduduk Kecamatan Tamalanrea, pemerintah telah menyediakan sarana dan prasarana untuk melayani penduduk dalam pemeliharaan kesehatannya. Sarana tersebut dapat digambarkan dengan adanya satu buah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo, 3 Puskesmas Pembantu, 28 apotek, 22 praktek dokter.

Dari data ini menunjukkan cukup tersedianya sarana kesehatan untuk melayani masyarakat di Kecamatan Tamalanrea, bahkan untuk lingkup Kota Makassar.

4. Agama dan Kepercayaan

Komposisi penduduk menurut agama dapat dilihat dalam tabel 4 berikut

Tabel 4
Komposisi penduduk Kecamatan Tamalanrea
Menurut Agama Tahun 2001

No	Agama	Jumlah
1	Islam	64.021
2	Kristen Protestan	5.217
3	Kristen Katolik	1.355
4	Hindu	214
5	Budha	327
Jumlah		71.125

Sumber : Kantor Camat Tamalanrea

Dari tabel 4 tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas penduduk memeluk agama Islam, yang secara tradisi memang telah lama berkembang di wilayah Sulawesi Selatan. Selain agama Islam dan Kristen yang merupakan jumlah terbesar, terdapat penganut agama Hindu dan Budha yang secara umum dianut oleh WNI keturunan Cina.

C. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Tamalanrea

1. Keadaan Pegawai

Kecamatan Tamalanrea merupakan kecamatan baru hasil pemekaran dari Kecamatan Biringkanaya. Sebelumnya Tamalanrea merupakan Kecamatan Pembantu dan untuk mengantisipasi perkembangan kota yang



sangat pesat dan era Otonomi Daerah sesuai UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah maka ditingkatkan statusnya menjadi kecamatan definitif sejak bulan Januari 2001.

Karena Kecamatan Tamalanrea merupakan kecamatan yang baru terbentuk/definitif maka struktur organisasi pemerintahannya sementara masih menunggu SK pembentukannya yang baru. Adapun jumlah pegawainya sebanyak 11 orang yang dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 5
Daftar pegawai Kecamatan Tamalanrea tahun 2001

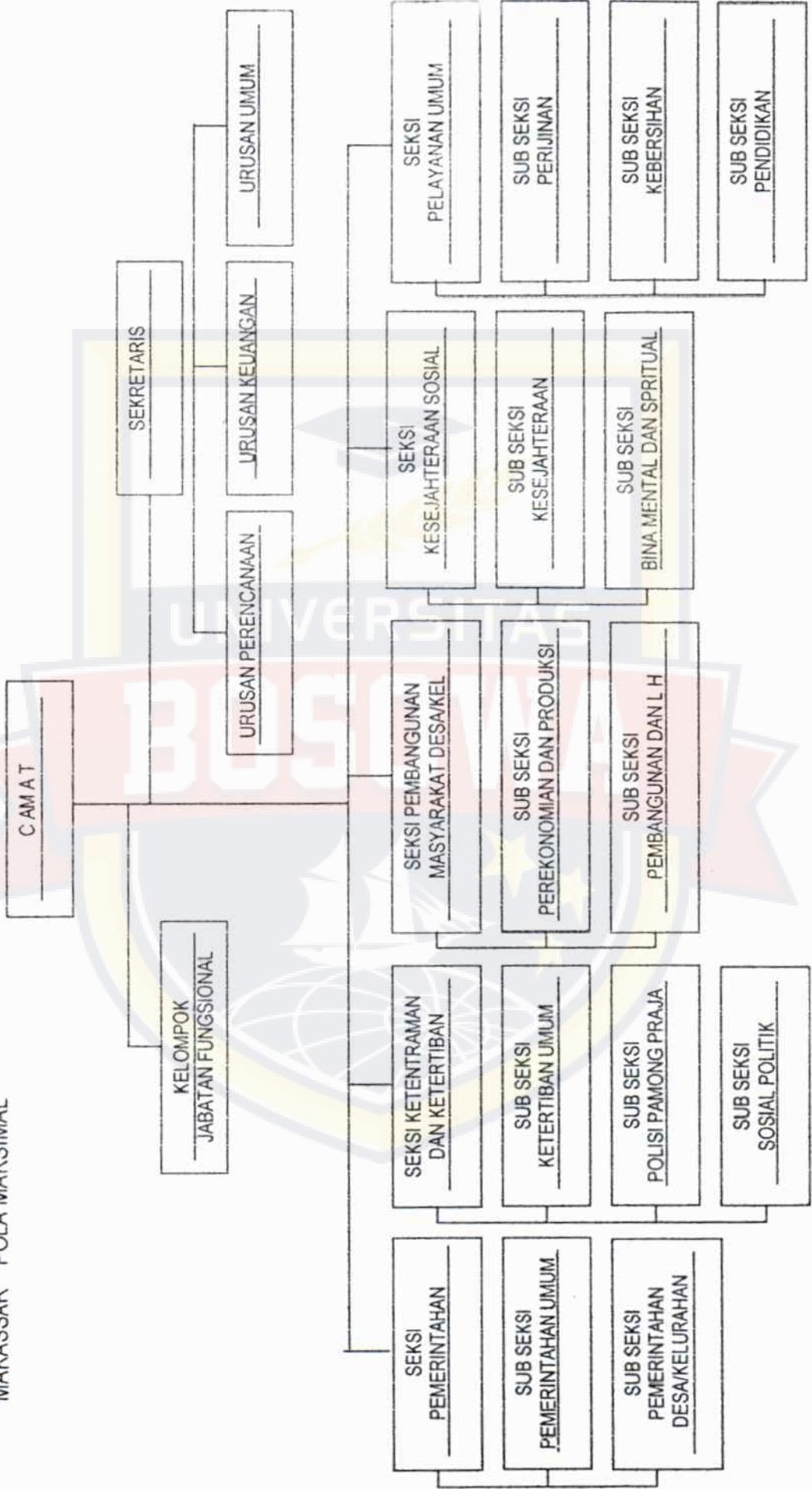
No	Nama	Golongan	Jabatan
1	Drs. Aljabar Syarif	III/c	Camat
2	Dra. A. Megawati	III/b	Staf
3	Salma Z, BA	III/a	Staf
4	Megawati Latif, BA	III/a	Staf
5	Andi Nita, AP	III/a	Staf
6	Mansyur Yahya	II/d	Staf
7	A. Baharuddin	II/d	Staf
8	Sarbini	II/b	Staf
9	Jufri Abustam	II/b	Staf
10	Sampara	II/a	Staf
12	Munira	II/a	Staf

Sumber : Kantor Camat Tamalanrea



STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN
 KECAMATAN TAMALANREA KOTA
 MAKASSAR POLA MAKSIMAL

KEPMENDAGRI NO.46 TAHUN 1993



2. Keadaan PBB di Kecamatan Tamalanrea

Dalam bagian ini akan dikemukakan data dari 6 (enam) kelurahan yang berhubungan dengan target realisasi penerimaan PBB di Kecamatan Tamalanrea yang dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6
Target dan realisasi penerimaan PBB di Kecamatan Tamalanrea tahun 2000

No	Kelurahan	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase Realisasi (%)
1	Tamalanrea	104.168.000	90.709.650	87,06
2	Tamalanrea Indah	107.904.000	69.841.198	64,73
3	Tamalanrea Jaya	98.533.000	74.728.952	75,80
4	Kapasa	105.653.307	103.115.135	97,60
5	Parangloe	224.827.000	234.141.149	104,14
6	Bira	138.998.000	134.047.587	96,44
Jumlah		780.083.307	706.683.573	90,58

Sumber : Kantor Camat Tamalanrea



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Di bidang pemerintahan pelayanan publik itu peranannya sangat besar, karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menyangkut rakyat secara keseluruhan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh unit pemerintahan dari tingkat pusat sampai pada unit pemerintahan terendah yaitu tingkat desa/kelurahan dengan melibatkan seluruh pegawai negeri sebagai abdi pelayan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari setiap aparatur pemerintah senantiasa dihadapkan pada berbagai permasalahan baik dalam memberikan pelayanan kepada segenap lapisan masyarakat maupun dalam melaksanakan pengaturan terhadap segala aktivitas warga masyarakat. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya adalah pelayanan publik.

Pelayanan publik semakin meningkat kedudukannya dalam kehidupan masyarakat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak hidup atas pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik dari aparat pemerintah dibutuhkan sistem birokrasi pelayanan publik yang tepat. Sistem birokrasi pelayanan adalah suatu proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Dalam penelitian ini sistem birokrasi pelayanan publik sebagai suatu proses, dikaji pada empat faktor yang meliputi: Organisasi pelayanan publik, Administrasi pelayanan publik, sarana pelayanan publik, dan Pengawasan pelayanan publik.

Keempat faktor tersebut merupakan siklus sistem birokrasi pelayanan publik dalam suatu proses yang sasaran akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat layanan, sedangkan kepuasan masyarakat layanan itu sendiri akan tergambar melalui persepsi masyarakat terhadap penerapan sistem birokrasi pelayanan publik yang telah mereka rasakan.

A. Penerapan Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar

Organisasi pemerintah kecamatan bertanggung jawab atas terselenggaranya berbagai jenis pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat di wilayahnya, seperti penyelesaian transaksi jual beli tanah, pemberian surat-surat keterangan dan lain-lain. Efektifitas organisasi pelayanan dalam mengorganisir pelayanan publik sangat didukung oleh adanya unsur keterbukaan dan keadilan yang merata serta unsur yang lain.

1. Keterbukaan

Unsur keterbukaan ini meliputi tersedianya prosedur dan tata kerja yang jelas, pemberitahuan tentang persyaratan yang diperlukan, kejelasan jangka waktu penyelesaian pelayanan, penentuan tarif pelayanan serta pemberitahuan apabila ada persyaratan lain yang dibutuhkan.

Prosedur dan tata kerja yang jelas sangat penting artinya karena akan menjadi pedoman bagi aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan. Kondisi prosedur dan tata kerja menurut penilaian warga masyarakat disajikan pada tabel 7 menunjukkan

Tabel 7
Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Prosedur Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Ada dan sangat jelas	28	31,11
2	Ada dan jelas	44	48,89
3	Ada tapi kurang jelas	18	20
4	Tidak ada	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Apabila struktur organisasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan sendirinya akan tercermin adanya prosedur dan tata kerja yang jelas. Pada tabel 7 menunjukkan bahwa 48,89 persen responden menanggapi bahwa prosedur tata kerja aparat kecamatan sangat jelas, dan 31,11 persen responden yang menanggapi bahwa prosedur tata kerja aparat kecamatan sangat jelas. Kemudian 20 persen anggota responden yang menanggapi bahwa prosedur tata kerja aparat kecamatan kurang jelas.

Hal lain yang tak kalah pentingnya adalah ketersediaan informasi tentang syarat-syarat yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan, karena dengan adanya informasi yang jelas tentang syarat-syarat tersebut akan memudahkan masyarakat untuk memenuhi sehingga urusannya pun akan lancar. Untuk mengetahui hal tersebut di lokasi penelitian dapat dilihat data pada tabel 8.



Tabel 8
Pernyataan Responden Tentang Sumber Informasi
Persyaratan Dalam Pemberian Pelayanan

No.	Pernyataan Responden	Frekuensi	Persen
1	Dari pengumuman dan penyampaian aparat	36	40
2	Dari pengumuman tertulis	24	26,7
3	Pemberitahuan oleh aparat	28	31,2
4	Tidak diberitahu	2	2,2
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Dari data pada tabel 8 dapat diketahui bahwa 40 persen responden menyatakan bahwa mereka mengetahui syarat-syarat pelayanan itu dari pengumuman dan penyampaian aparat kecamatan, dan 31,2 persen responden yang menyatakan mereka mengetahui persyaratan pelayanan dari pemberitahuan oleh aparat kecamatan. Kemudian 26,7 persen responden yang menyatakan bahwa mereka tahu persyaratan pelayanan dari pengumuman tertulis.

Organisasi pelayanan akan berfungsi dengan baik apabila memiliki target atau patokan jangka waktu pelayanan atau jangka waktu tertentu dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan. Adapun kondisi di lokasi penelitian dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9
Tanggapan Responden Tentang Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Diberi tahu dan sangat jelas	28	31,11
2	Diberi tahu dan jelas	49	54,44
3	Diberi tahu tapi kurang jelas	11	12,22
4	Tidak diberi tahu	2	2,2
	Jumlah	90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Dari data pada tabel 9 dapat diketahui bahwa 54,44 persen responden menyatakan bahwa mereka diberi tahu dan jelas waktu penyelesaian pelayanan mereka, dan 31,11 persen responden yang menyatakan bahwa mereka diberi tahu dan sangat jelas waktu penyelesaian pelayanan mereka. Kemudian 12,22 persen responden yang menyatakan diberi tahu tapi kurang jelas waktu penyelesaian pelayanan mereka, dan 2,2 persen responden yang menyatakan bahwa mereka tidak beri tahu waktu penyelesaian pelayanan mereka.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa sekalipun telah tersedia target waktu penyelesaian dan diketahui oleh sebagian besar warga masyarakat layanan, akan tetapi masih saja ada keluhan yang muncul dan dirasakan oleh warga masyarakat. Hal ini sejalan dengan keterangan salah seorang aparat kecamatan bahwa memang kadang-kadang suatu urusan tidak dapat diselesaikan tepat waktu karena pejabat yang akan menandatangani tidak berada di tempat, persyaratan tidak dilengkapi atau petugas yang menangani tidak sempat

karena mendapat tugas lain yang sangat mendesak dari atasan (wawancara Maret; 2003).

Yang mendukung kelancaran pelayanan oleh suatu organisasi antara lain adalah penetapan tarif pelayanan sehingga ada kepastian dan dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat, dapat pula menjadi alat kontrol terhadap kemungkinan terjadinya penyalahgunaan atau penyelewengan. Keadaan hal ini di lokasi penelitian dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10
Tanggapan Responden Tentang Penetapan Tarif Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Ada dan sangat jelas	26	28,89
2	Ada dan jelas	40	44,44
3	Ada tetapi kurang jelas	16	17,78
4	Tidak ada	8	8,89
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Dari data pada tabel 10 dapat diketahui bahwa 44,44 persen responden menyatakan bahwa setiap pelayanan sudah ada tarif dan jelas, dan 28,89 persen responden yang menyatakan bahwa setiap pelayanan sudah tarif tertentu dan sangat jelas. Kemudian 17,78 persen responden yang menyatakan ada penetapan tarif tapi kurang jelas, dan 8,89 persen responden yang menyatakan tidak ada penetapan tarif setiap pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

2. Keadilan yang Merata

Keterlibatan aparat pelayanan yang berada di bawah tingkat kecamatan yaitu di kelurahan sampai kepada lingkungan RW, RT sangat penting artinya karena ada hal-hal tertentu yang seluk beluknya lebih diketahui oleh aparat RW dan RT seperti dalam penyelesaian transaksi atas tanah mengenai riwayat tanah yang lebih diketahui adalah Kepala lingkungan, RW dan RT. Disamping itu keterlibatan mereka juga menjadi instrument untuk meningkatkan wibawa mereka di hadapan masyarakatnya terutama dalam kegiatan sosial kemasyarakatan. Adapun keterlibatan aparat lingkungan, RW dan RT di lokasi penelitian dapat dilihat pada tabel 11

Tabel 11
Tanggapan Responden Tentang Jangkauan Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sampai Tingkat RT/RW	61	67,78
2	Sampai Tingkat Lingkungan	22	24,44
3	Sampai tingkat Kelurahan	7	7,78
4	Langsung ke Kecamatan	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Dari data pada tabel 11 menunjukkan bahwa 67,78 persen responden menyatakan bahwa jangkauan pelayanan dalam hal keterlibatan aparat telah melibatkan sampai pada tingkat Lingkungan dan RT/RW. Hal ini dapat dilihat pernyataan responden yaitu 67,78 persen responden bahwa mereka memperoleh pelayanan mulai dari tingkat RT/RW, dan 24,44 persen yang

menyatakan mulai dari tingkat Lingkungan. Kemudian 7,78 persen responden yang menyatakan bahwa mereka memperoleh pelayanan mulai dari tingkat kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang staf Kecamatan Tamalanrea bahwa pada urusan-urusan tertentu memang kadang-kadang jika urusan itu tidak terlalu berisiko tinggi hanya diminta surat pengantar dari lurah. Adapun kalau Lurah yang bersangkutan tidak meminta pengantar atau informasi dari bawah, itu menjadi tanggung jawab pejabat yang bersangkutan (wawancara Pebruari 2003).

Unsur berikutnya dari keadilan yang merata adalah pemerataan pelayanan. Seyogyanya memang pelayanan yang diberikan merata ke seluruh wilayah kecamatan dimana hal itu dibutuhkan. Bagaimana kenyataan di lokasi penelitian dapat disimak data pada tabel 12.

Tabel 12
Tanggapan Responden Tentang Pemerataan Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat merata	22	24,44
2	Merata	54	60
3	Kurang merata	14	15,56
4	Tidak merata	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Dari data pada tabel 12 menunjukkan bahwa 60 persen responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan sangat

merata, dan 24,44 persen responden yang menyatakan sangat merata. Kemudian 15,56 persen responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar masih kurang merata.

Persentase pernyataan responden tersebut di atas menunjukkan bahwa masih ada warga masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan yang diberikan kurang merata. Hal ini disebabkan oleh karena saat data penelitian ini diambil baru saja Kecamatan Tamalanrea memperoleh pemekaran dimana sebelumnya adalah bagian dari Kecamatan Biringkanaya.

Pemberian pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan golongan dan strata dalam masyarakat sangat menunjang adanya kepuasan masyarakat layanan, karena mereka merasa diperlukan sama tanpa ada perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu kondisi pemberlakuan pelayanan dapat dilihat data pada tabel 13.

Tabel 13
Tanggapan Responden Tentang Pemberlakuan Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Berlaku bagi seluruh anggota masyarakat	50	55,56
2	Berlaku berdasarkan status	16	17,78
3	Berlaku bagi golongan tertentu	20	22,22
4	Berdasarkan golongan dan status	4	4,44
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 13 menunjukkan bahwa 55,56 persen responden menyatakan bahwa pemberlakuan pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan berlaku bagi seluruh anggota masyarakat, dan ada 22,22 persen responden yang menyatakan bahwa berlaku bagi golongan tertentu. Kemudian 17,78 persen responden yang menyatakan bahwa pemberlakuan pelayanan berlaku berdasarkan status, dan 4,44 persen responden yang menyatakan pemberlakuan pelayanan berdasarkan golongan dan status anggota masyarakat.

Dengan demikian walaupun tanggapan responden dapat nilai rata-rata baik, namun masih terdapat keluhan dari masyarakat layanan. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dari salah seorang informan yang diungkapkan bahwa biasanya suatu urusan lancar kalau yang datang mengurus adalah pegawai negeri atau orang yang mempunyai pengaruh atau status sosial ekonomi yang tinggi.

B. Penerapan Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar

Administrasi pelayanan publik yang dimaksud adalah administrasi perkantoran. Pada dasarnya administrasi perkantoran sangat berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan. Penyelenggaraan administrasi perkantoran yang

sederhana dan tepat waktu sangat membantu pada kelancaran pelaksanaan pelayanan yang dampaknya akan menimbulkan kepuasan masyarakat yang dilayani. Administrasi perkantoran akan menghasilkan keluaran biasanya dalam wujud kertas yang sangat didambakan oleh masyarakat yang berkepentingan. Administrasi perkantoran dalam penelitian ini lebih dititik beratkan pada kegiatan tata usaha kantor yang fungsinya melayani masyarakat dalam bentuk mengumpulkan, menyediakan, dan memberikan informasi kepada masyarakat layanan dalam arti pelayanan administratif.

1. Kesederhanaan

Unsur kesederhanaan meliputi kemudahan penyelenggaraan prosedur dan tata cara pelayanan, pelaksanaan prosedur dan tata cara pelayanan itu sendiri. Kemudahan prosedur dan tata cara itu untuk dipahami oleh masyarakat layanan dan kemudahan prosedur dan tata cara pelayanan itu untuk dilaksanakan oleh masyarakat.

Administrasi pelayanan publik yang sederhana harus mempunyai prosedur dan tata cara pelayanan yang mudah untuk diselenggarakan, tidak mengandung kemungkinan adanya tumpang tindih sehingga menunjang kelancaran pelayanan. Adapun kemungkinan adanya kemudahan penyelenggaraan prosedur dan tata cara pelayanan di lokasi penelitian dapat dilihat pada tabel 14.



Tabel 14
Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Prosedur
dan Tata Cara Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat mudah	38	42,22
2	Mudah	50	55,56
3	Kurang mudah	2	2,22
4	Tidak mudah/berbelit-belit	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 14 menunjukkan bahwa 55,56 persen responden menyatakan bahwa prosedur dan tata cara pelayanan aparat Kecamatan Tamalanrea tergolong mudah, dan 42,22 persen responden yang menyatakan bahwa prosedur dan tata cara pelayanan aparat Kecamatan Tamalanrea tergolong “sangat mudah”. Kemudian 2,22 persen responden yang menyatakan prosedur dan tata cara pelayanan aparat Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar masih tergolong “kurang mudah”.

Persentase data tersebut di atas menunjukkan bahwa penilaian masyarakat masih ada hal-hal tertentu yang dapat disempurnakan sehingga prosedur dan tata cara pelayanan itu bisa lebih mudah dilaksanakan. Hal ini sejalan dengan informasi dari salah seorang aparat kecamatan yang menyatakan bahwa selama ini memang masih ada anggota masyarakat yang menganggap prosedur dan tata cara pelayanan itu kurang mudah dilaksanakan oleh aparat, karena banyaknya meja yang harus dilalui sebelum sampai ke

Kantor Camat, belum lagi di Kantor Camat itu sendiri. (Wawancara Maret 2003).

Kemudian pelaksanaan prosedur dan pelayanan itu sendiri yang sebenarnya diharapkan sekali oleh semua pihak terlaksana dengan mudah. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pelaksanaan prosedur dan tata cara pelayanan oleh aparat kecamatan disajikan pada tabel 15.

Tabel 15
Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur
dan Tata Cara Pelayanan Aparat Kecamatan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat mudah	36	40
2	Mudah	44	48,89
3	Kurang mudah	10	11,11
4	Tidak mudah	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 15 menunjukkan bahwa 48,89 persen responden menyatakan bahwa pelaksanaan prosedur dan tata cara pelayanan aparat Kecamatan Tamalanrea tergolong mudah, dan 40 persen responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan prosedur dan tata cara pelayanan aparat Kecamatan Tamalanrea tergolong "sangat mudah". Kemudian 11,11 persen responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan prosedur dan tata cara pelayanan aparat Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar masih tergolong "kurang mudah". Persentase data tersebut didukung oleh penjelasan salah

seorang aparat kecamatan bahwa kadang-kadang masyarakat harus menunggu beberapa saat apabila pada saat yang bersamaan ada beberapa orang yang mendesak untuk dilayani sementara sarana yang ada seperti mesin ketik atau komputer semuanya terpakai, namun tidak sampai menunda penyelesaian urusan itu sampai satu hari (wawancara Maret 2003).

Kemungkinan prosedur/tata cara pelayanan tersebut untuk dipahami oleh warga masyarakat juga sangat menunjang kelancaran pemberian pelayanan, mengingat tingkat kemampuan pemahaman masyarakat itu sendiri juga sangat beragam. Kondisi kemungkinan prosedur/tata cara pelayanan tersebut dapat dipahami oleh masyarakat dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16
Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Prosedur
dan tata Cara Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat mudah dipahami	12	13,33
2	Mudah Dipahami	52	57,78
3	Sukar dipahami	24	26,67
4	Tidak dipahami	2	2,22
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 16 menunjukkan bahwa 57,78 persen responden menyatakan bahwa selama ini prosedur dan tata cara pelayanan publik telah dilaksanakan dengan mudah, dan 26,67 persen responden yang menyatakan "sukar dipahami". Kemudian 13,33 persen responden yang menyatakan

selama ini prosedur dan tata cara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar tergolong “sangat mudah dipahami mudah”, dan 2,22 persen responden yang menyatakan “tidak dipahami”.

Dari keterangan beberapa orang warga masyarakat diperoleh informasi bahwa sebelum mereka mengurus sesuatu urusan di Kantor Camat mereka terlebih dahulu telah terbayang dalam benaknya jumlah biaya yang sangat besar yang harus dibayar, kelengkapan administrasi yang bermacam-macam, belum lagi harus melalui beberapa meja yang belum tentu pegawainya ada di tempat. Hal ini sejalan dengan informasi dari salah seorang pegawai bahwa ada oknum tertentu di masyarakat yang memang mengambil keuntungan dari situasi seperti ini. Mereka sengaja memberikan informasi yang menyesatkan lalu kemudian menawarkan jasa untuk menjadi calo perantara mengurus keperluan masyarakat di Kantor Camat Tamalanrea sehingga masyarakat selalu beranggapan bahwa prosedur dan tata cara pelayanan di Kantor Camat Tamalanrea tidak mudah (Wawancara Maret 2003).

2. Ketepatan Waktu

Unsur ketepatan waktu meliputi jadwal waktu penyelesaian pelayanan, kemungkinan tata cara pelayanan untuk dilaksanakan secara cepat dan tepat, serta ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat itu sendiri.

Adanya jadwal waktu penyelesaian yang jelas sangat menunjang ketepatan waktu suatu pelayanan dapat diselesaikan, karena disamping

menjadi pedoman bagi aparat pemerintah, juga masyarakat tidak bolak-balik atau menunggu dalam ketidak pastian. Untuk melihat kejelasan jadwal waktu penyelesaian pelayanan disajikan pada tabel 17.

Tabel 17
Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat tepat waktu	24	26,67
2	Tepat waktu	48	53,33
3	Kurang tepat waktu	16	17,78
4	Tidak tepat waktu	2	2,22
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 17 menunjukkan bahwa 53,33 persen responden menyatakan bahwa jadwal waktu penyelesaian pelayanan selama ini “sudah tepat waktu”, dan 26,67 persen responden yang menyatakan “sangat tepat waktu”. Kemudian 17,78 persen responden yang menyatakan bahwa jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar tergolong “kurang tepat waktu”, dan 2,22 persen responden yang menyatakan “tidak tepat waktu”.

Persentase data tersebut menunjukkan bahwa anggota masyarakat masih ada hal-hal yang perlu disempurnakan sehingga jadwal waktu penyelesaian pelayanan itu lebih jelas lagi. Hal ini sejalan dengan informasi salah seorang aparat kecamatan bahwa dalam urusan tertentu jadwal waktu penyelesaian

hanya disampaikan secara lisan dan biasanya tidak tepat karena menyesuaikan dengan tugas yang diberikan oleh camat serta ada atau tidaknya syarat yang belum atau sedang diupayakan penyelesaiannya terlebih dahulu, seperti dalam penyelesaian transaksi atas tanah bisa selesai antara 2 sampai 4 hari, namun kalau tidak bersertifikat bisa sampai 7 sampai 10 hari (wawancara Maret 2003).

Prosedur dan tata cara pelayanan yang memungkinkan untuk dilaksanakan secara cepat dan tepat juga sangat menunjang ketepatan waktu penyelesaian suatu pelayanan. Mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel 18.

Tabel 18
Tanggapan Responden Tentang Kemungkinan Prosedur
Dilaksanakan Secara Cepat dan Tepat

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat memungkinkan	28	31,11
2	Memungkinkan	56	62,22
3	Kurang memungkinkan	6	6,67
4	Tidak memungkinkan	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 18 menunjukkan bahwa 62,22 persen responden menyatakan bahwa prosedur dan tata cara pelayanan “memungkinkan” untuk dilaksanakan secara cepat dan tepat, dan 31,11 persen responden yang menyatakan “sangat memungkinkan”. Kemudian 6,67 persen responden yang menyatakan bahwa prosedur dan tata cara pelayanan publik di Kantor

Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar “kurang memungkinkan” untuk dilaksanakan secara cepat dan tepat.

Jika diperhatikan persentase data tersebut di atas masih ada anggota masyarakat yang sering memperoleh pelayanan yang tidak sesuai yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan informasi dari beberapa warga masyarakat bahwa terkadang suatu urusan terlambat penyelesaiannya karena pejabat yang berhak menandatangani atau yang menanganinya tidak ada di tempat dan tidak boleh digantikan oleh pejabat lain (wawancara Maret 2003).

C. Keadaan Sarana Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar

Sarana pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kantor yang berfungsi sebagai alat utama aparat pelayan dalam pelaksanaan pekerjaan pelayanan publik. Tersedianya sarana pelayanan yang digunakan oleh aparat mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan pelayanan umum, sehingga dapat menghemat waktu, menimbulkan rasa kenyamanan bagi masyarakat layanan. Sarana pelayanan dalam penelitian ini akan dilihat dari segi kejelasan dan kepastian serta keamanannya.

1. Kejelasan dan Kepastian

Unsur kejelasan dan kepastian dalam penelitian ini adalah kejelasan dan kepastian tentang jumlah sarana yang ada, kejelasan dan kepastian kondisi sarana pelayanan, kejelasan dan kepastian aparat yang

mempertanggungjawabkannya, serta kejelasan dan kepastian pemeliharaan sarana pelayanan publik yang ada.

Jumlah sarana pelayanan yang mencukupi kebutuhan sangat menunjang pemberian pelayanan. Adapun kondisi ketersediaan jumlah sarana pelayanan di Kantor Camat Tamalanrea Kota Makassar dapat dilihat pada tabel 19.

Tabel 18
Tanggapan Responden Tentang Keadaan Sarana Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat memadai	18	20
2	Memadai	46	51,11
3	Kurang memadai	26	28,89
4	Tidak memadai	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 19 menunjukkan bahwa 51,11 persen responden menyatakan bahwa keadaan sarana pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar sudah tergolong “memadai”, dan 28 persen responden yang menanggapi tergolong “kurang memadai”. Kemudian 20 persen responden yang menyatakan bahwa keadaan sarana pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar tergolong “sangat memadai” sehingga aparat Kecamatan Tamalanrea dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat atau sesuai yang diharapkan anggota masyarakat..

Disamping jumlahnya yang mencukupi kebutuhan, kondisinya juga harus dalam keadaan yang memadai, memadai dalam arti bisa berfungsi dengan baik serta kemampuan yang dimilikinya mampu menyelesaikan beban tugas yang ada. Untuk mengetahui kondisi sarana pelayanan publik tersebut disajikan pada tabel 20.

Tabel 20
Tanggapan Responden Tentang Kondisi/Kelayakan Sarana Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat memadai	20	22,22
2	Memadai	52	57,78
3	Kurang memadai	14	15,56
4	Tidak memadai	4	4,44
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 20 menunjukkan bahwa 57,78 persen responden menyatakan bahwa kondisi sarana pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tamalanrea masih tergolong “memadai”, dan 22,22 persen responden yang menyatakan “sangat memadai”. Kemudian 15,56 persen responden yang menyatakan bahwa kondisi sarana pelayanan publik pada kantor Kecamatan Tamalanrea tergolong “kurang memadai” dan 4,44 persen responden yang menanggapi tergolong “tidak memadai” untuk memenuhi volume kebutuhan pelayanan publik.

Selanjutnya adalah kejelasan dan kepastian personil yang mempertanggungjawabkannya. Kejelasan dan kepastian ini mengandung arti individu tertentu seta kemampuannya dalam mengoperasikan sarana yang ada. Mengenai hal ini dapat dilihat pada data tabel 21.

Tabel 21
Tanggapan Responden Tentang Personil yang
Mempertanggungjawabkan Sarana Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat jelas dan pasti	16	17,78
2	Jelas dan pasti	60	66,67
3	Kurang jelas dan pasti	14	15,56
4	Tidak jelas dan pasti	0	0
	Jumlah	90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 21 menunjukkan bahwa 66,67 persen responden menyatakan bahwa aparat yang mempertanggungjawabkan sarana pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tamalanrea masih tergolong “jelas dan pasti”, dan 17,78 persen responden yang menyatakan “sangat jelas dan pasti”. Kemudian 15,56 persen responden yang menyatakan bahwa aparat yang mempertanggungjawabkan sarana pelayanan publik pada kantor Kecamatan Tamalanrea tergolong “kurang jelas dan pasti” sehingga sering ada alat yang rusak dan dibiarkan saja, bahkan ada sarana tidak ada ditempat yang tidak diketahui keberadaannya. Pernyataan anggota responden tersebut berarti masih perlu ada pembenahan personil yang bertanggung jawab atas sarana

pelayanan yang ada serta peningkatan kemampuan mengoperasikan sarana yang ada seperti mesin ketik dan komputer. Kondisi ini sejalan dengan informasi seorang staf kecamatan mengatakan bahwa perlu adanya pelatihan tentang pengelolaan barang-barang inventaris kantor termasuk pelatihan mengetik atau mengoperasikan komputer bagi pegawai (wawancara Maret 2003).

2. Keamanan dan Kenyamanan

Unsur kenyamanan dalam penelitian ini meliputi kondisi dan situasi baik di dalam maupun di luar kantor, sehingga setiap pengunjung dapat tinggal menunggu setiap hasil penyelesaian pelayanan dengan rasa aman dan nyaman. Untuk mengetahui kondisi keamanan pelayanan publik tersebut disajikan pada tabel 22.

Tabel 22
Tanggapan Responden Tentang Keamanan Pelayanan Publik

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat aman	30	33,33
2	A m a n	58	64,44
3	Kurang aman	2	2,22
4	Tidak aman	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 22 menunjukkan bahwa 64,44 persen responden menyatakan bahwa masalah keamanan pelayanan publik pada Kantor

Kecamatan Tamalanrea masih tergolong “aman”, dan 33,33 persen responden yang menyatakan “sangat aman”. Kemudian 2,22 persen responden yang menyatakan bahwa masalah keamanan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Tamalanrea tergolong “kurang aman” sehingga sering ada anggota masyarakat tidak mau datang sendiri mengurus urusannya. Hal ini didukung oleh keterangan salah seorang informan bahwa untuk urusan-urusan tertentu masih ada warga masyarakat yang tidak mengurus sendiri tetapi melalui orang lain sebagai perantara, dan biasanya perantara inilah yang membuat ulah sehingga timbul persepsi macam-macam warga masyarakat (wawancara Maret 2003)

Kenyamanan selama proses pelayanan juga menjadi dambaan semua pihak. Bagaimana hal tersebut pada Kantor Kecamatan Tamalanrea dapat dilihat pada tabel 23

Tabel 23
Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Pelayanan Publik

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat nyaman	16	17,78
2	N y a m a n	62	68,89
3	Kurang nyaman	12	13,33
4	Tidak nyaman	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 23 menunjukkan bahwa 68,89 persen responden menyatakan bahwa masalah kenyamanan selama pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tamalanrea tergolong “nyaman”, dan 17,78 persen responden yang menyatakan “sangat nyaman”. Kemudian 13,33 persen responden yang menyatakan bahwa masalah kenyamanan selama proses pelayanan publik pada kantor Kecamatan Tamalanrea tergolong “kurang nyaman”. Hal ini disebabkan karena sering ada aparat yang bersikap acuh terhadap anggota masyarakat yang datang. Hal ini didukung oleh keterangan dari beberapa informan yang menyatakan bahwa ada sebagian pegawai di Kantor Kecamatan Tamalanrea kurang ramah menerima tamu, bahkan kadang-kadang tidak menyapa atau cuek terhadap tamu-tamu yang datang (wawancara Maret 2003)

D. Penerapan Pengawasan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar

Pengawasan pada dasarnya berarti pengamatan dan pengukuran sesuatu kegiatan operasional pelayanan dan hasil yang dicapai. Pengawasan dilakukan dalam usaha menjamin bahwa semua kegiatan pelayanan publik telah terlaksana sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Di samping itu juga untuk mengetahui kesulitan-kesulitan apa saja yang dijumpai oleh aparat pelayanan agar dapat diambil langkah-langkah perbaikan di kemudian hari.



Pengawasan pelayanan publik dalam penelitian ini diarahkan pada adanya upaya mewujudkan proses serta hasil pelayanan yang efisien dan ekonomis. Efisien dalam arti ada pembatasan terhadap kemungkinan adanya persyaratan pelayanan yang tidak berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, adanya perhatian terhadap keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan yang berkaitan. Sedangkan ekonomis dalam artian adanya unsur kewajaran dalam pengenaan biaya atas barang dan jasa pelayanan, adanya perhatian terhadap kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dalam penetapan tarif, serta adanya perhatian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam penetapan tarif atau biaya pelayanan.

1. Efisien

Efisiensi dapat diupayakan melalui adanya pembatasan kemungkinan adanya persyaratan pelayanan yang tidak berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Nilai efisiensi dalam pengawasan pelayanan publik dapat disimak pada tabel 24.

Tabel 24
Tanggapan Responden Tentang Pembatasan Persyaratan Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat dibatasi	20	22,22
2	Dibatasi	36	40
3	Kurang dibatasi	16	17,78
4	Tidak dibatasi	18	20
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 24 menunjukkan bahwa 40 persen responden menyatakan bahwa pembatasan persyaratan yang tidak berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan tergolong “dibatasi”, dan 22,22 persen responden yang menyatakan “sangat dibatasi”. Kemudian 20 persen responden yang menyatakan bahwa pembatasan persyaratan yang tidak berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan tergolong “tidak dibatasi”, dan 17,78 persen responden yang menyatakan “kurang dibatasi”.

Hal lain yang erat kaitannya dengan pembatasan persyaratan yang tidak berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, perlu pula adanya perhatian terhadap keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan. Misalnya untuk pengurusan transaksi jual beli tanah dipersyaratkan adanya sertifikat tanah, surat keterangan ahli waris, itu memang harus ada karena berkaitan dengan produk yang diinginkan. Lain halnya dengan surat keterangan kebersihan dan lain-lain. Untuk melihat bagaimana hal tersebut di lokasi penelitian dapat dilihat data pada tabel 25.

Tabel 25
Tanggapan Responden Tentang Keterpaduan Antara
Persyaratan Dengan Produk Layanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat diperhatikan	22	24,44
2	Diperhatikan	56	62,22
3	Kurang diperhatikan	12	13,33
4	Tidak diperhatikan	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 25 menunjukkan bahwa 62,22 persen responden menyatakan bahwa keterpaduan persyaratan yang diberlakukan dengan produk layanan tergolong “diperhatikan”, dan 24,44 persen responden yang menyatakan “sangat diperhatikan”. Kemudian 13,33 persen responden yang menyatakan bahwa keterpaduan persyaratan yang diberlakukan dengan produk layanan tergolong “kurang diperhatikan”.

2. Ekonomis

Nilai ekonomis dapat diupayakan melalui dana kewajaran pengenaan biaya atas barang dan jasa pelayanan. Walaupun batasan wajar itu sangat relatif bagi setiap orang, akan tetapi dari penilaian setiap individu itu sendiri tentu didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan kondisi yang diamati dan dirasakannya, sehingga setelah diakumulasi sedemikian rupa pendapat itu bisa dikelompokkan.

Untuk mengetahui bagaimana kewajaran pengenaan biaya setiap pelayanan publik di lokasi penelitian disajikan pada tabel 26

Tabel 26
Tanggapan Responden Tentang Kewajaran Pengenaan Biaya Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat wajar	28	31,11
2	Wajar	56	62,22
3	Kurang wajar	6	6,67
4	Tidak wajar	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 26 menunjukkan bahwa 62,22 persen responden menyatakan bahwa pemerintah Kecamatan Tamalanrea memberi pengenaan biaya atas barang dan jasa pelayanan sudah tergolong “wajar”, dan 31,11 persen responden yang menyatakan “sangat wajar”. Kemudian 6,67 persen responden yang menyatakan bahwa pemerintah Kecamatan Tamalanrea memberi pengenaan biaya atas barang dan jasa pelayanan sudah tergolong “kurang wajar”. Pernyataan responden tersebut erat kaitannya dengan pengenaan biaya yang relatif sama sementara kondisi sosial ekonomi masyarakat layanan sangat beragam. Oleh karena itu sangat memungkinkan timbulnya beragam persepsi masyarakat, ada yang menganggap wajar adapula yang menganggap kurang wajar.

Hal lain yang menentukan nilai ekonomis pengawasan pelayanan publik adalah perhatian terhadap kemampuan masyarakat untuk membayar dalam penetapan biaya, sebab kondisi sosial ekonomi masyarakat sangat beragam mulai dari yang tidak mampu sampai kepada yang sangat mampu. Untuk melihat kondisi di lokasi penelitian dapat disimak data pada tabel 27

Tabel 27
Tanggapan Responden Tentang Perhatian Terhadap Kondisi Kemampuan Masyarakat Untuk Membayar

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat diperhatikan	34	37,78
2	Diperhatikan	46	51,11
3	Kurang diperhatikan	10	11,11
4	Tidak diperhatikan	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 27 menunjukkan bahwa 51,11 persen responden menyatakan bahwa dalam menetapkan tarif dan biaya pelayanan, pemerintah Kecamatan Tamalanrea “memperhatikan” kondisi kemampuan sosial ekonomi masyarakat untuk membayar, dan 37,78 persen responden yang menyatakan “sangat diperhatikan”. Kemudian 11,11 persen responden yang menyatakan bahwa dalam menetapkan tarif dan biaya pelayanan, pemerintah Kecamatan Tamalanrea “kurang diperhatikan” kondisi kemampuan sosial ekonomi masyarakat untuk membayar biaya atas barang dan jasa pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang aparat kecamatan diungkapkan bahwa warga yang dibebaskan biaya pelayanan adalah warga yang membawa surat keterangan tidak mampu dari kelurahan seperti anak yatim piatu (wawancara Maret 2003).

Komponen selanjutnya yang mendukung nilai ekonomi dalam pengawasan pelayanan publik adalah perhatian terhadap peraturan perundang-undangan dalam penetapan biaya. Kondisi hal ini dapat disimak pada data tabel 28.

Tabel 28
Tanggapan Responden Tentang Perhatian Terhadap Perundang-Undangan
Penetapan Tarif Biaya Pelayanan Publik

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persen
1	Sangat diperhatikan	32	35,56
2	Diperhatikan	36	40
3	Kurang diperhatikan	22	24,44
4	Tidak diperhatikan	0	0
Jumlah		90	100

Sumber Data : Data Primer 2003

Data pada tabel 28 menunjukkan bahwa 40 persen responden menyatakan bahwa dalam menetapkan tarif dan biaya pelayanan, pemerintah Kecamatan Tamalanrea “memperhatikan” perundang-undangan penetapan tarif biaya pelayanan publik, dan 35,56 persen responden yang menyatakan “sangat diperhatikan”. Kemudian 24,44 persen responden yang menyatakan bahwa dalam menetapkan tarif dan biaya pelayanan, pemerintah Kecamatan Tamalanrea “kurang diperhatikan” perundang-undangan penetapan tarif biaya pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat atau lebih di atas.

Tingginya persentase responden yang menyatakan kurang diperhatikan sebab ada beberapa pelayanan yang biayanya lebih besar dari pada tarif yang telah ditetapkan. Hal ini ada beberapa warga yang mengeluhkan hal ini. Menurut salah seorang informan bahwa ada beberapa jenis pelayanan tertentu yang biayanya melebihi dari jumlah yang ditentukan di dalam peraturan perundang-undangan (wawancara Maret 2003).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bertitik tolak dari hasil penelitian, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Birokrasi pelayanan publik aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar dilihat dari aspek organisasi yang bertanggung jawab di bidang pelayanan publik, walaupun sudah termasuk dalam kategori baik , akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu keterbukaan dalam kejelasan penetapan tarif atau biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam setiap menerima pelayanan serta pengumuman tertulis mengenai persyaratan yang diperlukan termasuk biaya perlu jelas.
2. Birokrasi pelayanan publik aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar dilihat dari aspek administrasi pelayanan khususnya pelayanan administratif yang dilakukan aparat Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar sudah tergolong “baik”. Walaupun demikian masih terdapat kekurangan, khususnya menyangkut prosedur dan atur cara pelayanan yang agak berbelit-belit dan relatif sukar dipahami oleh masyarakat.
3. Birokrasi pelayanan publik aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar dilihat dari aspek sarana pelayanan publik

terutama peralatan kantor yang dibutuhkan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan administratif termasuk dalam kategori “baik/lengkap”. Namun masih tetap ada keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat layanan, karena jumlah sarana yang kurang memadai, dan kondisinya yang kurang mendukung kelancaran pelayanan.

4. Birokrasi pelayanan publik aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar dilihat dari aspek pengawasan terutama pengawasan yang dilakukan dalam usaha menjamin bahwa semua kegiatan pelayanan berlangsung secara efisien dan ekonomis termasuk dalam kategori “baik”. Unsur yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah menyangkut pembatasan persyaratan-persyaratan yang tidak berkaitan langsung dengan sasaran pelayanan.

B. Saran

1. Organisasi pelayanan publik aparatur pemerintah perlu menyediakan sumber informasi tertulis yang lebih jelas menyangkut syarat-syarat pelayanan termasuk biaya yang dibutuhkan. Begitu pula sarana pelayanan yang mendukung aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan administratif yang tepat, mudah dan memuaskan masyarakat layanan.
2. Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan masyarakat layanan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain :

kesadaran para aparat sebagai abdi masyarakat, pendapatan aparat pelaksana yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum.

3. Dalam birokrasi pelayanan publik diperlukan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan pelayanan secara wajar, perlakuan yang sama dalam pelayanan serta pelayanan yang jujur dan terus terang.
4. Untuk mengurangi persepsi negatif masyarakat terhadap birokrasi pelayanan publik perlu dilakukan upaya untuk menghapuskan praktek-praktek pengurusan dngan menggunakan jasa oknum perantara.
5. Dalam birokrasi pelayanan publik aparatur pemerintah masih diperlukan penelitian lanjutan untuk mengetahui secara mendalam berbagai hambatan yang mempengaruhi aparat pemerintah dalam melayani masyarakat, khususnya di wilayah-wilayah yang tingkat dinamika dan mobilitas penduduk yang relatif lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ernaya Suradinata; 1995; *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*; PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Imam Munawir, *Azas-Azas Kepemimpinan Dalam Islam*. Usaha Nasional, Surabaya.
- Musanef; 1991; *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Gunung Agung, Jakarta.
- Miftah Thoha; 1987; *Perspektif Perilaku Birokrasi*; CV. Rajawali, Jakarta.
- ; 1999; *Kepemimpinan Dalam Manajemen*; Rajawali Pers, Jakarta.
- Moekijat; 1996 *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*; Haji Masagung, Jakarta.
- Moenir, AS; 1991; *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*; Gunung Agung, Jakarta.
- Nitisemito, S. Alex. 1982., *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pamuji. S. 1980, *Kepemimpinan dan Pemerintahan di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta.
- Poerwadarminta. W.J.S. 1980., *Kamus Umum Bahasa Indonesia PN*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Sykur Abdullah; 1984; *Administrasi Pemabngunan*; Unhas, Ujung Pandang
- Sadu; 1991; *Wewenang, Tugas, dan Tanggung Jawab Camat*; Aksara Baru, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 1985., *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Soewarno Handyaningrat; 1989; *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*; CV. Haji Masagung, Jakarta.