

**EFEKTIFITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PADA KANTOR KECAMATAN BANGKALA
KABUPATEN JENEPONTO**



Oleh :

**JUMRAWATI
4500021029**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana pada
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Pada

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

2004

HALAMAN PENERIMAAN

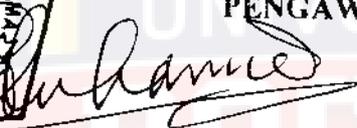
Pada hari ini, Sabtu tanggal 12 bulan Juni tahun dua ribu empat skripsi dengan judul “Efektifitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jenepono”

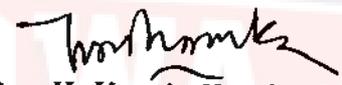
Nama : Jumrawati
Nomor Pokok : 4500021029
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah diterima oleh panitia ujian skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas “45” Makassar, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara.



PENGAWAS UMUM


Prof. Dr. H. Abu Hamid
Rektor Universitas “45”


Drs. H. Husain Hamka, M.Si
Dekan Fisipol Universitas “45”

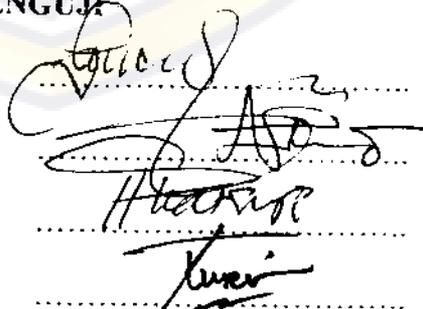
PANITIA UJIAN


Dra. Asmirah, M.Si
Ketua


Dra. Nurkaidah, MM.
Sekretaris

TIM PENGUJI

1. Drs. H. Baharuddin, M.Si
2. Dra. Nurkaidah, MM.
3. Drs. M. Natsir Tompo
4. Dra. Hj. Nurmi Nonci, M.Si



HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.

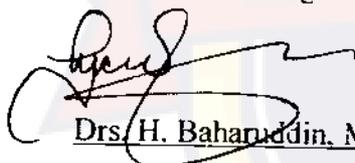
tersebut di bawah ini :

Nama : Jumrawati
Nomor Pokok : 4500021029
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah ujian skripsi setelah memenuhi persyaratan akademik yang telah ditentukan.

Mengesahkan :

Pembimbing I


Drs. H. Baharuddin, M.Si

Pembimbing II

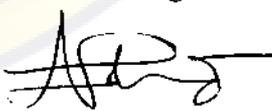

Dra. Nurkaidah, MM

Mengetahui :

Dekan Fisip
Universitas "45" Makassar


Drs. H. Husain Hamka, MS

Ketua Jurusan
Administrasi Negara


Dra. Nurkaidah, MM

KATA PENGANTAR

Penelitian ini bertujuan untuk memahami efektifitas pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto. Berdasarkan hasil penelitian efektifitas suatu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah sarana dan prasarana kerja, peraturan pendukung, keadaan dan komposisi pegawai dan kualitas pegawai.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis menemui berbagai macam kendala yang semua disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Namun kendala-kendala yang ada dapat diatasi berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil yang dirasakan tidak dapat terbalaskan kecuali oleh Allah SWT dengan amalannya, sehubungan dengan itu patutlah disampaikan banyak terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. DR. Andi Jaya Sose, SE, MBA, selaku Ketua Yayasan Andi Sose.
2. DR. Rahmad Baro, SH, MH, selaku Rektor Universitas "45" Makassar
3. Drs. H. Husain Hamka, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.
4. Dra. Asmirah S. Johan, MSi, Drs. Syamsuddin Maldun, Drs. Marten D. Palobo, MSi sebagai Pembantu Dekan I, II dan III Fakultas Isipol Universitas "45".
5. Dra. Nurkaidah, MM selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Isipol Universitas "45", yang juga selaku Pembimbing II yang rela

meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Drs. H. Baharuddin, MSi selaku Pembimbing I yang telah mengorbankan waktunya yang tidak sedikit dalam memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta Staf Tata Usaha yang bersedia memberikan pelayanan akademik.
8. Bapak Kepala Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto yang bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian dan sekaligus data/informasi yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi ini.
9. Teristimewa ku persembahkan kepada Ayahanda (Alm) Zainuddin Nikrang dan secara khusus penulis sampaikan terima kasih yang mendalam kepada Ibunda Tersayang yang telah memberikan pendidikan dan bimbingan yang disertai dengan doa, juga kepada saudara-saudaraku yang tercinta yang telah memberi bantuan baik materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas "45".

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan skripsi ini, seraya dapat memenuhi harapan dan semoga Allah SWT senantiasa menganugerahkan petunjuk-Nya dan bimbingan-Nya kepada kita semua.

Makassar, Juni 2004

Penulis

Jumrawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan dan Perumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Metode Penelitian	4
E. Kerangka Konseptual	7
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pengertian Efektifitas	10
B. Pengertian Pelayanan	13
C. Pengertian Administrasi	16
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	22
A. Letak Geografis	22
B. Keadaan Organisasi	22
C. Struktur Organisasi Bangkala	24

D. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Pemerintah Kecamatan	25
E. Keadaan Pegawai	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Keadaan Sarana dan Prasarana pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto	36
1. Sarana dan Prasarana Kerja Pegawai	36
2. Peraturan Pendukung	39
B. Tingkat Pendidikan Pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto	41
1. Keadaan dan Komposisi Pegawai	41
2. Kualitas Pegawai	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Keadaan Pegawai Menurut Bidangnyanya Masing-masing	33
2.	Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	34
3.	Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Non Formal	34
4.	Keadaan Pegawai Menurut Golongan atau Kepangkatan	35
5.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Kerja dalam Pelayanan	37
6.	Penilaian Responden Mengenai Biaya yang Dikeluarkan	40
7.	Keadaan Pegawai Menurut Diklat Struktural yang telah Diikuti.....	42
8.	Keadaan Pegawai Menurut Diklat Fungsional yang telah Diikuti	43
9.	Penilaian Responden Mengenai Kualitas Pegawai	44
10.	Penilaian Responden Mengenai Sikap dan Perilaku Pegawai	46
11.	Perhatian Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	48
12.	Pendapat Responden Mengenai Kejelasan Prosedur Pelayanan	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini bangsa Indonesia telah memasuki era reformasi. Salah satu permasalahan klasik yang dihadapi oleh aparatur pemerintah yang bekerja pada lembaga pemerintahan pada kecamatan adalah masih lemahnya sistem pelayanan kepada masyarakat.

Aparatur pemerintah dalam menangani tugas pelayanan kepada masyarakat menyelenggarakan berbagai pekerjaan administratis yang relevan dan berhubungan dengan upaya mengatur taat kepentingan masyarakat. Dalam aplikasinya banyak kendala atau permasalahan yang dihadapi untuk menyelenggarakan administrasi yang optimal. Antara lain rendahnya pengetahuan dan keterampilan pegawai, kurangnya dukungan sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga/instansi pemerintah yang bersangkutan. Selain itu lemahnya tingkat ketrampilan dan kemampuan aparat sebagai sumber daya yang vital dan menentukan tercapainya tujuan dan sasaran secara optimal.

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

Adapun alasan yang paling argumentatis adalah bagaimanapun lengkapnya sarana/prasarana kalau faktor sumber daya manusianya tidak mampu, otomatis sarana dan prasarana tersebut tidak dimanfaatkan secara optimal yang mengakibatkan macetnya seluruh pekerjaan yang terpengaruh secara total pada seluruh proses penyelenggaraan administratis dalam suatu wilayah kerja. Sebaliknya, namun sarana dan prasarana sangat kurang tetapi sumber daya manusia yang memiliki tingkat keterampilan yang tinggi dan kemampuan kerja yang handal, maka seluruh pekerjaan pada setiap sub dapat berjalan dengan lancar, sehingga harapan tetap sangat tinggi untuk memperoleh hasil kerja pegawai yang sangat memuaskan.

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

Bertitik tolak pada uraian di atas, maka penulis memilih topik pembahasan yaitu : "Efektifitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto".

Topik /judul di atas di latar belakang juga oleh beberapa alasan pokok dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan pokok dalam Kecamatan Bangkala kepada masyarakat cenderung belum efektif antara lain karena faktor peralatan atau sarana kerja yang relatif tidak mendukung, baik kualitas maupun kuantitas.
2. Tingkat pendidikan sebagai aparat pegawai yang relatif masih rendah bahkan ada beberapa orang yang berpendidikan Sekolah Dasar.
3. Tingkat ketrampilan dan kemampuan aparat pegawai belum merata sehingga pencapaian sasaran yang sering mengalami kemacetan.

B. Pembatasan dan Perumusan Masalah

Dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto, terjadinya kondisi tersebut di atas terlihat disebabkan oleh kemampuan pegawai yang sangat terbatas terutama pengetahuan dan ketrampilannya dalam memahami tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, maka penulis membatasi masalah pelayanan dalam bidang administrasi.

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keadaan sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto ?
2. Bagaimana tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui keadaan sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
- b. Untuk mengetahui tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi setempat terutama bagi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan administrasi.
- b. Secara akademik hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wahana ilmu pengetahuan, ilmu administrasi dan secara khusus dalam manajemen pelayanan publik.

D. Metode Penelitian

1. Tipe dan Dasar Penelitian

a. Dasar penelitian

Dasar penelitian yang digunakan adalah survey. Karena didasarkan pada pertimbangan secara obyektif bahwa di kantor ini masih terlihat gejala-gejala kurang lancarnya pelayanan publik khususnya yang berkaitan dalam bidang administrasi.

b. Tipe penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptis yakni penelitian yang berusaha menggambarkan gejala-gejala secara sistematis mengenai subyek penelitian yaitu efektifitas pelayanan administrasi.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Angket/kuesioner yaitu teknik memperoleh data dan informasi yang relevan dan tujuan penelitian secara terperinci dan akurat dari responden dengan mengadakan daftar pertanyaan berdasarkan pedoman wawancara kepada responden.
- b. Observasi yaitu cara mengumpulkan data dengan melihat secara langsung obyek sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian.
- c. Wawancara yaitu data-data yang diperoleh melalui observasi dan angket yang kurang jelas dikonfirmasi dengan responden atau informan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Bangkala sebanyak 35 orang.

b. Sampel

Dalam menentukan sampel responden, peneliti menggunakan sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 40 orang di mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Adapun jumlah responden adalah 35 orang yang dengan klasifikasi sebagai berikut :

Camat	= 1 orang
Sekretaris wilayah	= 1 orang
Seksi pemerintahan	= 3 orang
Seksi ekonomi pembangunan	= 2 orang
Seksi kesejahteraan sosial	= 2 orang
Seksi pemberdayaan masyarakat	= 2 orang
Seksi ketertiban dan pelayanan umum	= 2 orang
Kelompok jabatan fungsional	= 2 orang
	<hr/>
	35 orang

4. Teknik Analisa Data

Data yang dikumpulkan berdasarkan metode pengumpulan data di atas, selanjutnya dikelompokkan kemudian dianalisa berdasarkan metode deskriptif dan kualitatif, yaitu data yang ada ditabulasi dengan memberikan bobot persentase dan selanjutnya diinterpretasikan dengan memberikan uraian secara deskriptif sesuai dengan fakta atau gejala-gejala pada lokasi penelitian.

E. 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 memberikan jawaban terhadap tuntutan 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 pada 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 kecamatan sangat strategis karena disertai tugas pelayanan masyarakat dalam mengatur tata kepentingan masyarakat.

Dalam Garis-garis Besar Haluan Negara (1993 : 198) disebutkan bahwa :

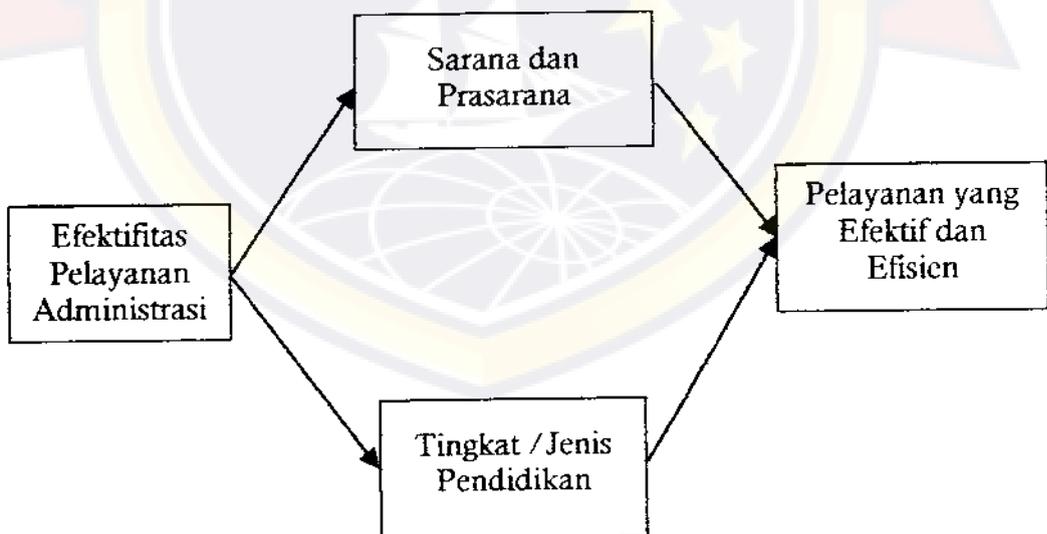
“Aparatur negara adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintah negara dan sebagai abdi dari masyarakat yang bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara dan pembangunan serta senantiasa dan setia kepada kepentingan nilai-nilai cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945.”

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

Menurut Moenir (1986 : 19) bahwa :

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

Dalam berbagai rumusan dan pengertian di atas meliputi aparatur negara, efisiensi pelayanan dalam masyarakat dapatlah digambarkan kerangka konseptual tentang peningkatan efektifitas pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto sebagai berikut :



Gambar : Kerangka Konseptual

F. Sistematika Pembahasan

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

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

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

Bab ketiga yaitu gambaran umum lokasi penelitian yang membahas letak geografis, keadaan organisasi, struktur organisasi, kedudukan tugas dan fungsi organisasi pemerintah kecamatan menurut undang-undang nomor 22 tahun 1995, tentang Pemerintahan Daerah.

Bab keempat yaitu hasil penelitian dan pembahasan yang membahas tentang sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto, Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pendidikan pegawai dalam pelayanan.

Bab kelima yaitu merupakan bab penutup yang membahas tentang kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Efektifitas

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

Istilah efektifitas dan efisiensi dilihat dari sudut pandang kajian sosial seperti kepemimpinan, bagi sebahagian orang tidak memiliki pengetahuan tertentu dapat saya berasumsi bahwa istilah efektifitas dan efisiensi itu sangat abstrak. Artinya yang akan digunakan untuk menentukan apakah bawahannya berprestasi baik atau tidak. Sangat sulit akan tetapi konsep keilmuan istilah atau defenisi efektifitas dan efisiensi sangat mudah diketahui, yang penting sudut pandangannya jelas, sebagai gambaran lebih lanjut, seorang ahli yang bergerak pada disiplin ilmu keuangan ukurannya pada laba investasi atau keuntungannya. Artinya bahwa kegiatan yang dijalankan memperoleh keuntungan besar jika dibandingkan dengan seluruh investasi yang digunakan, berarti kegiatan tersebut memiliki investasi sekalipun mungkin tidak efisien dilihat dari sudut pandang yang lain.

Lain halnya dengan pandangan ilmu sosial tentu ukurannya pada perbaikan kondisi kehidupan masyarakat artinya bahwa ukuran efektifitas itu

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

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

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

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

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

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

Sedangkan menurut Soewarno Handyaningrat (1981 : 25) menyatakan bahwa : “ Efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan.”

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

S.P Siagian mengemukakan beberapa kriteria atau ukuran tentang pencapaian tujuan secara efektif yaitu sebagai berikut :

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

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

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dijelaskan bahwa perbedaan yang paling mendasar antara efektifitas dan efisien terletak pada objek sasaran. Banyak pekerjaan yang tidak efisien karena terjadinya keseimbangan

antara input (masukan) dan output (kanan), 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) mengatakan bahwa :

Efisiensi ialah perbandingan yang terbaik antara input dan output antara keuntungan dengan 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 barang dan jasa.

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

B. Pengertian Pelayanan

Pada umumnya semua lembaga/instansi swasta maupun pemerintah, kata atau istilah pelayanan selalu menjadi obyek pembicaraan yang serius.

Hal itu berarti kata pelayanan sangat luas, karena berhubungan dengan seluruh kepentingan masyarakat.

Untuk menjelaskan tentang pengertian pelayanan dalam kerangka teoritis berikut ini akan dikemukakan beberapa pendapat dari beberapa pakar administrasi.

Menurut The Liang Gie (1988 : 135) dalam kamus Ensiklopedi mengemukakan bahwa : pelayanan masyarakat adalah kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Dalam perguruan tinggi dikenal adanya Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Pengabdian masyarakat dimaksudkan sebagai pengamalan ilmu bagi kepentingan masyarakat.

Selanjutnya W.J.S Poerwardiminta (1986 : 61) mengemukakan bahwa : "Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, menerima, menyambut, mengindah 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.

Koentjaraningrat (1986 : 25) menjelaskan bahwa :

“Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berintegrasi menurut sistem adalah istiadat tertentu yang bersifat kontinu dan terikat suatu rasa identifikasi bersama”.

Berdasarkan uraian 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 untuk dipedomani untuk mencapai tujuan.

Dalam membicarakan soal/persoalan manusia Maslow memberikan pandangan dengan bentuk tolak pada kenyataan bahwa setiap manusia mempunyai tujuan yang sangat beraneka ragam, tercermin dalam hirarki kebutuhan yang digolongkan oleh Maslow (1985 : 55) 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 jamman 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 diri seseorang yang tercermin dalam berbagai simbol statusnya baik masyarakat maupun dalam organisasi.

Penjelasan tersebut di atas, memberikan pelayanan kepada masyarakat keempat kebutuhan tingkatan di atas 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 setiap masyarakat tercapai secara maksimal.

C. Pengertian Administrasi

Pada setiap pencapaian tujuan dari pada proses kerjasama 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 pakar administrasi yang dijumpai dalam literatur yang dapat dijadikan bahan komparatif dan pedoman dasar pembahasan selanjutnya.

Pandangan terhadap orang sebagai manusia administrasi adalah berpandangan bahwa manusia dalam pencapaian tujuan tidak mungkin mencapainya dengan sendiri tanpa melalui suatu proses, dalam proses akan berlangsung beberapa tahapan yang dilaksanakan oleh banyak orang. Disinilah terjadi suatu proses yang disebut proses administrasi.

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 kesediaannya itu akan memperoleh keuntungan tertentu mungkin keuntungan itu berupa tercapainya tujuan lain yang ia inginkan tercapai pula oleh karena itu perlu kerjasama yang baik.

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

Ditinjau dari segi etimologinya pengertian administrasi menurut J. Wajon (1989 : 19) mengemukakan bahwa :

“Kata administrasi berasal dari kata administration dalam bahasa inggris yang merupakan komunikasi dari kata administrasi (administator) yang dalam bahasa latin yang ada pada masa kekuasaan Roma terlihat adanya pengertian pelayanan to manage atau to diec dengan garis penguasaan pengadilan atau pemerintah”.

Dilihat dari segi instutisional berarti administator 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 orang-orang yang menjalankan. Kegiatan-kegiatan orang dimana didapat pada :

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

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

Menurut S.P Siagian (1982 :2) mengemukakan bahwa :

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

Kemudian The Liang Lie (1986 : 2) 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 “.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas disimpulkan bahwa pekerjaan administrasi adalah merupakan suatu kegiatan 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 tercermat, lebih teliti dan dengan cara menggunakan usaha 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 perusahaan, harus mampu dan berdaya upaya mempekerjakan atau memimpin serta menggerakkan para bawahannya agar mereka mau bekerjasama 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 yang mencakup 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 merupakan bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih dalam suatu ikatan formil dan bekerjasama dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut bawahan.”

Selanjutnya pengertian organisasi menurut Prayudi Admosudirjo (1988 : 120), mengemukakan bahwa :

“Organisasi adalah suatu bentuk kerjasama antara sekelompok orang-orang berdasarkan suatu perjanjian konsep kerjasama guna mencapai suatu tujuan bersama sesuai apa yang telah ditentukan.”

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

- a. Adanya tanggung jawab
- b. Adanya kerjasama
- c. Adanya tata hubungan
- d. Adanya tanggung jawab
- e. Adanya tujuan yang hendak dicapai

Berdasarkan unsur dasar itu, maka dapat dirumuskan defenisi yang telah dikehendaki praktek organisasi sehari-hari yaitu : “organisasi adalah

wadah suatu proses kerjasama 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 merupakan kelancaran suatu organisasi.

Untuk mengetahui lebih jelasnya akan dikemukakan pengertian daripada manajemen dimana antara administrasi dengan manajemen tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya.

Menurut Prayudi Admosudirjo (1989 : 51) mengemukakan bahwa :

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

Jadi seseorang administrasi harus mampu memanfaatkan pada 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 merumuskan kebijaksanaan umum, sedangkan manajemen berfungsi untuk melaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditetapkan.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Letak Geografis

Kecamatan Bangkala merupakan salah satu dari 9 kecamatan di Kabupaten Jeneponto yang berbatasan dengan Kabupaten Gowa di sebelah utara, Kecamatan Tamalatea di sebelah timur, Kecamatan Bangkala Barat di sebelah barat dan Laut Flores di sebelah selatan.

Sebanyak 2 kelurahan di Kecamatan Bangkala merupakan daerah pantai dan 11 desa/kelurahan lainnya merupakan daerah bukan pantai dengan topografi atau ketinggian dari permukaan laut yang beragam.

Menurut jaraknya, maka letak masing-masing desa/kelurahan ke Ibukota kecamatan dan Ibukota kabupaten sangat bervariasi. Jarak desa/kelurahan ke Ibukota kecamatan maupun ke Ibukota kabupaten berkisar 0-26 km. Untuk jarak terjauh adalah Desa Marayoka yaitu sekitar 48 km dari Ibukota kabupaten (Bontosunggu), sedangkan untuk jarak terdekat adalah Desa Bontorannu.

B. Keadaan Organisasi

Organisasi adalah merupakan struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang-orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh sebab itu perlunya struktur organisasi di dalam suatu organisasi

adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kedudukan tiap-tiap personil, tugas-tugas yang harus dilaksanakan serta wewenang dan tanggung jawabnya.

Organisasi merupakan perpaduan secara sistematis daripada bagian-bagian yang saling berkaitan dan interdependensi untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dengan demikian organisasi dapat diidentifikasi dengan melihat unsur-unsurnya yaitu adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan, tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya atau tenaganya, adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan, dan yang terpenting adalah adanya suatu tujuan yang ingin dicapai.

Organisasi bukanlah suatu konstruksi fisik belaka, tetapi organisasi merupakan suatu konstruksi mental yang dibangun berdasarkan prinsip-prinsip organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Weber, yaitu adanya spesialisasi, hirarki sistem kerja yang ketat dan impersonality apa yang digambarkan oleh Weber tersebut adalah suatu bentuk organisasi yang ideal.

Organisasi kantor pemerintah Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto sebagai salah satu unit birokrasi pemerintah, di dalamnya terdapat struktur yang menggambarkan adanya pembagian tugas, tata kerja, hubungan

kerja dan segala sesuatu yang harus ada dalam organisasi. Struktur organisasi pemerintah kecamatan ini dalam pembentukannya telah diatur dalam suatu peraturan yang selalu dilaksanakan dalam suatu kerangka sistem administrasi pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

C. Struktur Organisasi Kecamatan Bangkala

Bahwa dengan terbentuknya organisasi dan tata kerja kecamatan berdasarkan pasal 87 dan pasal 91 Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 01 tahun 2001, maka untuk memperlancar tugas-tugas pemerintahan di kecamatan dipandang perlu membuat uraian tugas pokok jabatan struktural pada Sekretariat Kecamatan dalam Daerah Kabupaten Jeneponto.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara RI tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3041) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3890).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3839), Peraturan Pemerintah RI Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 165).

Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 1 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jeneponto (Lembaran Daerah Tahun 2001 Nomor 01).

Keputusan Bupati Jeneponto tentang Uraian Tugas Pokok Jabatan Struktural pada Sekretariat Kecamatan dalam Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Adapun susunan organisasi Kecamatan dalam Daerah Kabupaten Jeneponto terdiri dari :

- a. Camat
- b. Sekretariat
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Ekonomi Pembangunan
- e. Seksi Kesejahteraan Sosial
- f. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Umum
- g. Seksi Ketertiban dan Pelayanan Umum
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

D. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Pemerintah Kecamatan

Kedudukan pemerintah Kecamatan sebagaimana digariskan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah adalah sebagai salah satu perangkat daerah kabupaten, di mana camat selaku kepala

pemerintahan menyelenggarakan sebagian kegiatan pemerintahan yang telah dilimpahkan kepadanya oleh Bupati.

Berdasarkan pada kedudukan pemerintah kecamatan tersebut, maka posisinya sangat strategis sebagai muara dari berbagai kebijaksanaan pemerintah atau daerah tingkat atasnya. Oleh karena tugas-tugas dekonsentrasi juga melaksanakan tugas-tugas desentralisasi dan tugas-tugas pembantuan secara kebersamaan.

Mengingat kedudukan strategis pemerintah kecamatan, maka mutlak diperlukan adanya ketetapan tentang tugas pokok dan fungsi pemerintah kecamatan. Hal ini dimaksudkan supaya aparat pemerintah kecamatan menyadari tugas pokok dan mengetahui dengan baik fungsi pada masing-masing sub unit dalam struktur organisasinya. Adapun fungsi kantor pemerintah kecamatan adalah sebagai berikut :

1. Camat

Camat sebagai kepala pemerintahan kecamatan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati. Adapun tugasnya adalah memimpin penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah kerjanya. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut camat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan pembinaan dalam rangka koordinasi perencanaan pembangunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

- b. Menetapkan kebijakan dalam rangka pelimpahan wewenang kepada lurah.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pelayanan lintas desa/kelurahan.
- d. Menyusun rencana dan program kerja sebagai pedoman
- e. Melakukan pengurusan kelancaran produksi barang dan jasa publik.

2. Sekretariat Kecamatan

Sekretariat adalah unsur staf yang dipimpin oleh seorang sekretaris kecamatan. Sekretaris kecamatan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Adapun tugasnya adalah menyusun rencana, melaksanakan tugas-tugas kesekretariatan yang meliputi administrasi kepegawaian keuangan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, sekretaris kecamatan mempunyai fungsi :

- a. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya.
- b. Melaksanakan dan mengelola manajemen kesekretariatan kecamatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Memberikan saran/alternatif kepada camat untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- d. Membuat laporan sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

3. Seksi Pemerintahan

Adalah unsur pelaksana pemerintah kecamatan di bidang penyelenggaraan pemerintahan. Unit ini mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan umum dan desa/kelurahan, pembinaan ideologi dan politik dalam negeri serta membuat laporan pelaksana tugas untuk menyelenggarakan tugas tersebut, seksi pemerintahan mempunyai fungsi :

- a. Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas sesuai tujuan yang hendak dicapai.
- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar.
- c. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pemerintahan umum dan pemerintahan desa/kelurahan.
- d. Mempersiapkan bahan dan data untuk menyelenggarakan pemilihan umum (pemilu)
- e. Melaksanakan pembinaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

4. Seksi Ekonomi Pembangunan

Mempunyai tugas adalah menyusun rencana, melaksanakan pembinaan perekonomian dan pembangunan untuk menyelenggarakan tugas tersebut, seksi ekonomi pembangunan mempunyai fungsi :

- a. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas
- b. Menilai hasil kerja bawahan untuk pembinaan karier.
- c. Mengadakan pemantauan evaluasi dan pelaporan kelancaran pelaksanaan produk dan distribusi barang-barang kebutuhan masyarakat.
- d. Merencanakan dan menyusun data untuk mengevaluasi program pelaksanaan kegiatan usaha kecil menengah (UKM)
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

5. Seksi Kesejahteraan Sosial

Mempunyai tugas adalah menyusun rencana melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial lintas desa dan kelurahan serta membuat laporan pelaksanaan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi kesejahteraan sosial mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas.
- b. Menilai prestasi kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas.
- c. Menyelenggarakan pembinaan pelayanan kesejahteraan sosial dan bantuan sosial.

- d. Melaksanakan pembinaan kegiatan kehidupan keagamaan dan pembinaan bantuan sarana dan prasarana rumah-rumah ibadah.
- e. Melaksanakan pembinaan kegiatan pencegahan dan penanggulangan bencana alam.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Mempunyai tugas menyusun rencana, melaksanakan pembinaan pemberdayaan masyarakat dan pembinaan lingkup desa. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas.
- b. Menilai hasil kerja bawahan untuk pembinaan karier.
- c. Merencanakan dan menyusun serta menyelenggarakan program-program kegiatan pemberdayaan masyarakat lintas desa dan kelurahan.
- d. Melaksanakan pembinaan kegiatan partisipasi dan peranan wanita.
- e. Menyusun program pembinaan dan pengadministrasian ketenagakerjaan.

7. Seksi Ketertiban dan Pelayanan Umum

Mempunyai tugas menyusun rencana, melaksanakan urusan pelayanan umum yang meliputi inventarisasi kekayaan kecamatan dan kelurahan,

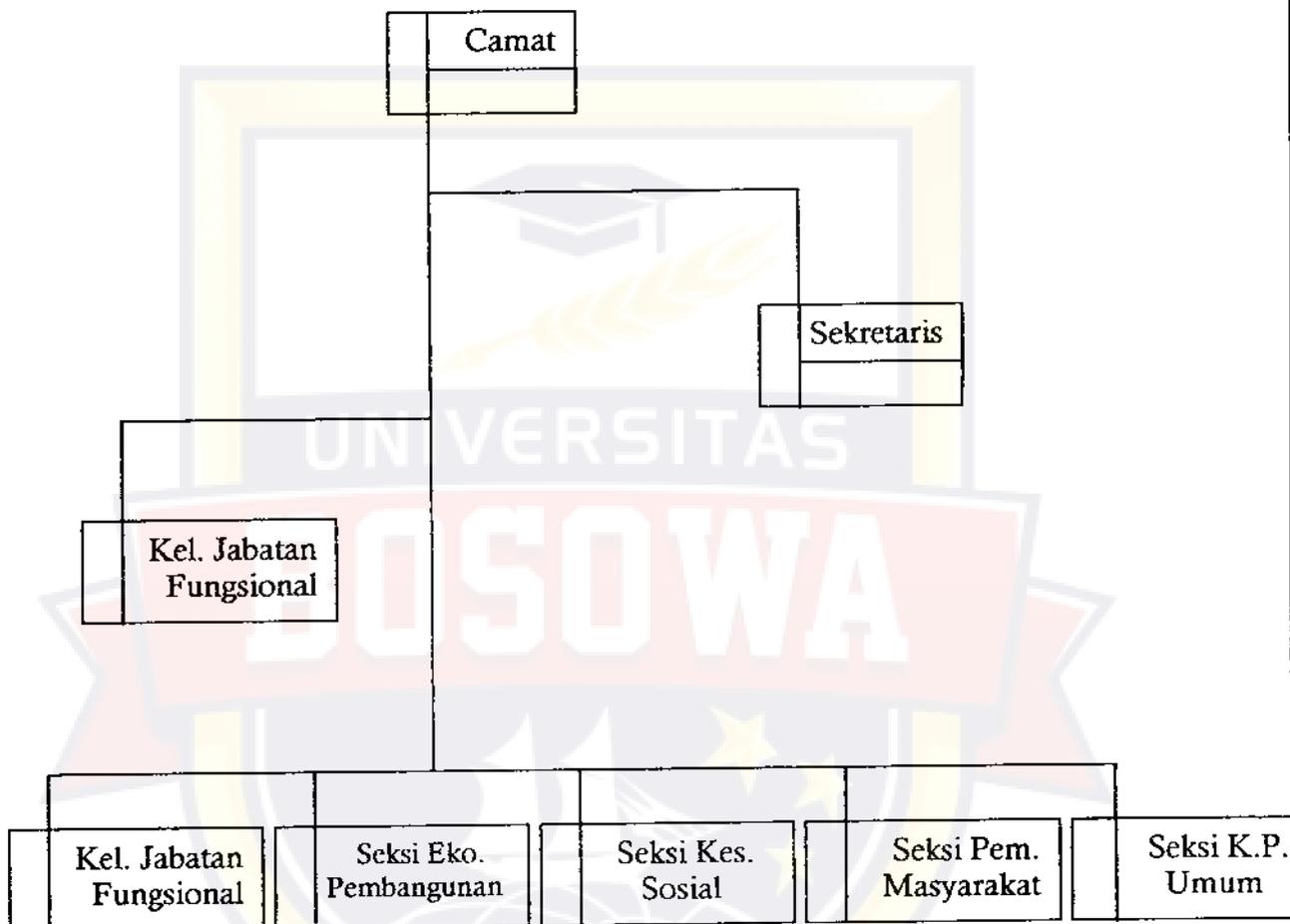
kebersihan, perizinan, sarana dan prasarana umum serta membuat laporan pelaksanaan tugas. Untuk menyelenggarakan tugas berikut, seksi ketertiban dan pelayanan umum mempunyai fungsi :

- a. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas.
- b. Menyelenggarakan pembinaan penyuluhan kebersihan lingkungan kepada masyarakat.
- c. Melakukan inventarisasi sarana dan prasarana publik yang diperlukan oleh masyarakat.
- d. Menyelenggarakan penyediaan dan kelancaran pelayanan jasa-jasa publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- e. Melaksanakan pembinaan ketertiban dan berkoordinasi dengan instansi yang terkait.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi camat sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya, setiap kelompok tersebut dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh camat, dan bertanggung jawab kepada camat.

Struktur Organisasi Kecamatan Bangkala



E. Keadaan Pegawai

Dalam menggambarkan keadaan pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto sebagai pelaksana operator kegiatan pemerintahan dan pembangunan di daerah Kecamatan Bangkala maka diuraikan keadaan pegawai menurut bidang, tingkat pendidikan, dan keadaan pegawai menurut golongan/pangkat yang dimilikinya.

Pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Bangkala berjumlah 35 orang untuk lebih jelasnya keadaan pegawai menurut bidangnya masing-masing dapat dilihat pada tabel 1 keadaan pegawai menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 2, keadaan pegawai pada tingkat pendidikan non formal dapat dilihat pada tabel 3 dan keadaan pegawai menurut tingkat golongan/pangkat yang dimilikinya dilihat pada tabel 4.

Tabel 1
Keadaan Pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala
Dirinci Menurut Bidangnya Masing-masing

No.	Menurut Bidangnya Masing-masing	Frekuensi
1	Kepala Wilayah Kecamatan (Camat)	1
2	Sekretaris Wilayah Kecamatan	1
3	Seksi Pemerintahan	8
4	Seksi Ekonomi Pembangunan	5
5	Seksi Kesejahteraan Sosial	5
6	Seksi Pemberdayaan Masyarakat Umum	5
7	Seksi Ketertiban dan Pelayanan Umum	5
8	Kelompok Jabatan Fungsional	5
	Jumlah	35

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Tabel 2
Keadaan Pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala
Dirinci Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persen
1	Sarjana	16	45,71
2	Sarjana Muda/Diploma	7	20
3	SLTA	12	34,29
	J u m l a h	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Berdasarkan data tabel 2 menunjukkan bahwa pegawai yang paling banyak adalah yang berpendidikan sarjana yaitu 16 orang 45,71 persen dan yang berpendidikan SLTA sebanyak 12 orang 34,29 persen serta yang berpendidikan sarjana muda/diploma sebanyak 7 orang 20 persen.

Tabel 3
Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Non Formal
pada Kantor Kecamatan Bangkala

No.	Jenis Pendidikan Non Formal	Jumlah	Persen
1	Penataran	8	14,4
2	Diklat Fungsional	7	20
3	Diklat Tekhnis	8	44,4
4	Belum Mengikuti	12	66,7
	J u m l a h	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Berdasarkan data pada tabel 3 tersebut di atas menunjukkan bahwa pegawai yang mengikuti pendidikan non formal antara lain : penataran 8 orang 44,4 persen, diklat fungsional 7 orang 20 persen, diklat tekhnis 8 orang

44,4 persen sedangkan pegawai yang belum mengikuti pendidikan non formal berjumlah 12 orang 66,7 persen.

Selanjutnya untuk melihat keadaan pegawai menurut tingkat golongan atau pangkat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

Tabel 4
Keadaan Pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala
Dirinci Menurut Golongan

No.	Pangkat/Golongan	Jumlah	Persen
1	IV	0	0
2	III	22	62,86
3	II	10	28,57
4	I	1	2,86
5	Tenaga Kontrak	2	5,71
	Jumlah	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Berdasarkan data pada tabel 4 tersebut di atas menunjukkan bahwa golongan pegawai yang paling banyak adalah golongan III yaitu 22 orang 62,86 persen, golongan II yaitu 10 orang 28,57 persen, dan tenaga kontrak 2 orang 5,71 persen serta golongan I yaitu 1 orang 2,86 persen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Keadaan Sarana dan Prasarana pada Kantor Kecamatan Bangkala

Dalam melaksanakan tugas pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto tidak terlepas dari beberapa kebutuhan akan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan yang sangat utama dan faktor pendukung yang sangat penting dalam berhasilnya proses pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

1. Sarana dan Prasarana Kerja Pegawai

Berkaitan dengan pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala bahwa sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk mengolah data-data yang diperoleh menjadi informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto, namun sarana dan prasarana yang menunjang akan berhasilnya pelayanan administrasi masih sangat kurang tetapi sumber daya manusia yang memiliki tingkat keterampilan yang tinggi dan kemampuan kerja yang andal, maka seluruh pekerjaan pada setiap sub dapat berjalan dengan lancar, sehingga harapan tetap sangat tinggi untuk memperoleh hasil kerja pegawai yang sangat memuaskan.

Dalam penelitian tersebut, untuk mengetahui keadaan sarana dan prasarana terhadap efektifitas pelayanan administrasi dan sebagai faktor pendukung pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto dapat dilihat pada penilaian responden berikut ini.

Tabel 5
Ketersediaan Sarana dan Prasarana Kerja dalam Pelayanan Administrasi

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persen
1	Sangat memadai	05	12,5
2	Cukup memadai	10	35,0
3	Kurang memadai	20	52,5
	Jumlah	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Berdasarkan data dalam tabel 5 menunjukkan pada umumnya responden memberi penilaian bahwa ketersediaan sarana dan prasarana kerja sebagai pendukung pelayanan administrasi dianggap kurang memadai. Pernyataan responden untuk kategori tersebut dikemukakan oleh 52,5 persen dari seluruh responden yang ada, selain dari itu sekitar 35 persen responden memberi penilaian bahwa sarana dan prasarana cukup tersedia, dan selebihnya hanya 12,5 persen dari total responden yang ada menyatakan sangat memadai sarana dan prasarana pelayanan yang ada.

Jika diperhatikan penilaian responden di atas, dimana dianggap sarana dan prasarana merupakan suatu pendukung pelayanan masih dianggap kurang, maka sebagai konsekuensi dari kondisi tersebut adalah jelas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang lancar atau kurang cepat dalam hal penyelesaiannya. Data sebagaimana pendapat responden di atas, sangat sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan di mana terlihat sarana dan prasarana pelayanan yang ada kurang memadai, seperti misalnya ruang kantor yang kurang luas, dan kurang tersedianya fasilitas pendukung seperti kursi tamu yang biasa dikatakan tidak ada, sehingga biasanya jika suatu waktu banyak masyarakat datang ke kantor ini untuk mengurus sesuatu maka mereka akan berdiri karena kurang atau bahkan tidak ada kursi tamu.

Selain dari itu sarana kerja yang juga sangat kurang, seperti misalnya mesin ketik yang jumlahnya terbatas, bahkan mesin yang ada kondisinya juga kurang baik. Begitu pula halnya sarana tulis menulis seperti kertas, kadang-kadang di kantor ini selalu kehabisan blanko-blanko atau formulir untuk urusan-urusan tertentu, sehingga jika ada warga/masyarakat yang membutuhkan barang tersebut maka menjadi masalah tersendiri karena harus dicopy terlebih dahulu, dengan kondisi demikian pelayanan menjadi terhambat sebagai akibat tidak tersedianya sarana dan prasarana kerja tersebut. Jika hal itu terjadi biasanya pegawai juga menunda menyelesaikan pekerjaannya. Bukannya berusaha menyelesaikan masalah.

2. Peraturan Pendukung

Pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala harus sesuai dengan standar yang ditentukan berdasarkan pada peraturan-peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah sesuai dengan tujuan yang akan dicapai oleh setiap kantor kecamatan yang bersangkutan. Dalam hal peraturan pendukung dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi oleh pegawai terhadap masyarakat khususnya pada Kantor Kecamatan Bangkala termasuk sistem dan prosedur pelayanan administrasi.

Sebagaimana terlihat dari hasil observasi banyak masyarakat yang tidak mengetahui aturan-aturan yang ada, misalnya terlihat warga masuk kantor mereka tidak tahu di meja mana seharusnya berhubungan. Dari hasil wawancara diperoleh pula informasi bahwa ketidak tahuan masyarakat tersebut sebagai akibat kurang transparannya pegawai dalam memberikan pelayanan. Karena di dalam atau mengenai pelayanan administrasi biasanya juga sudah disebutkan jumlah biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat sebagai kompensasi dari setiap pelayanan yang telah diberikan dan ketentuan tersebut harus dipatuhi oleh pegawai dan masyarakat yang dilayani. Mengenai biaya yang dibayarkan oleh masyarakat setiap menerima layanan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 6
Penilaian Responden Mengenai Biaya yang Dikeluarkan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persen
1	Sesuai dengan aturan	10	25,0
2	Kadang-kadang sesuai	05	12,5
3	Tidak sesuai aturan	20	50,0
	Jumlah	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Memperhatikan data penilaian responden sebagaimana tergambar dalam tabel 6 di atas dapat diketahui dari 35 jumlah responden yang ada hampir separuh diantaranya 50,0 % menyatakan mereka mengeluarkan biaya yang tidak sesuai aturan atau biaya yang lebih besar dari ketentuan yang ada setiap kali mereka memperoleh pelayanan pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto. Sementara 12,5 % berpendapat biaya yang dikeluarkan kadang-kadang sesuai dari 25,0 % di antara responden yang ada menyatakan biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.

Sejalan dengan kondisi tersebut dari hasil wawancara dengan sejumlah responden, justru diperoleh informasi yang cukup ironis karena hampir semua responden yang ditanya mengenai pengetahuannya tentang biaya pengurusan dari setiap layanan yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Bangkala mereka kurang mengetahui melainkan mereka

mengira-ngira jumlah yang harus dibayarkan, seperti dalam mengurus KTP biayanya Rp. 10.000, hal itu hanya perkiraan karena kenyataan kondisi lapangan berbeda dengan di atas kertas, jika dilaksanakan biaya yang dikeluarkan lebih dari jumlah tersebut dan biasanya untuk satu urusan yang sama biaya yang dikeluarkan kadang-kadang berbeda padahal menurut ketentuan semestinya urusan yang sama biayanya juga sama.

B. Tingkat Pendidikan Pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto

1. Keadaan dan komposisi pegawai

Melihat keadaan dari tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto dapat dilihat dari segi diklat struktural serta diklat fungsional yang telah diikuti pegawai seperti digambarkan dalam dalam tabel 7 dan tabel 8 diketahui jumlah pegawai yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan (Diklat) baik diklat struktural maupun diklat fungsional masih sangat kurang dibanding yang belum mengikuti. Hal itu ditunjukkan pegawai yang telah mengikuti diklat struktural antara lain : Diklat Adum, Kursus Tata Dinas, Administrasi Material, sedang diklat fungsional yaitu antara lain : Binter, Bintek, Suskalak. Dengan kondisi tersebut berarti ada beberapa pegawai yang menduduki jabatan struktural yang belum memenuhi persyaratan

administratif yaitu sebagaimana ketentuan yang ada pegawai yang memenuhi persyaratan administratif yaitu sebagaimana ketentuan yang ada pegawai yang memenuhi syarat menduduki jabatan struktural adalah yang telah mengikuti Diklat Struktural sesuai dengan eselon yang akan diduduki. Seperti diketahui pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

Tabel 7
Keadaan Pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala menurut
Diklat Struktural yang telah Diikuti

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persen
1	Adum	03	07,5
2	Kursus tata dinas	10	25,0
3	Administrasi materil	10	35,5
4	Belum mengikuti	12	66,7
	Jumlah	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Berdasarkan tanggapan responden, terlihat dalam tabel di atas menunjukkan bahwa pegawai yang mengikuti diklat struktural antara lain : diklat adum 03 dengan persen 07,5, kursus tata dinas 10 orang dengan persen 25,0, administrasi materil 10 orang dengan persen 35,5 sedang yang belum mengikuti 12 orang dengan persen 66,7.

Tabel 8
Keadaan Pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala menurut
Diklat Fungsional yang telah Diikuti

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persen
1	Binter	10	25,0
2	Bintek	5	12,5
3	Suskalak	5	12,5
4	Belum mengikuti	12	66,7
	Jumlah	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Berdasarkan tanggapan responden terlihat dalam tabel di atas menunjukkan bahwa pegawai yang mengikuti diklat struktural antara lain : Binter 10 orang dengan persen 25,0, bintek 5 orang dengan persen 12,5, suskalak 5 orang dengan persen 12,5 sedang yang belum mengikuti 12 orang dengan persen 66,7.

2. Kualitas Pegawai

Faktor utama pendukung berhasilnya suatu layanan dalam sebuah organisasi atau kantor khususnya Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto adalah tersedianya pegawai yang memiliki kualitas dengan kapabilitas yang memadai untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas yang dimiliki pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto dapat dilihat pada tabel 9.

Sebagaimana data yang diperlihatkan dalam tabel 9 menunjukkan tanggapan responden mengenai kualitas yang dimiliki pegawai dapat dikatakan kualitasnya sedang, hal tersebut tampak di mana jumlah responden yang berpendapat kualitas pegawai baik dan cukup baik jika ditotalkan mencapai tingkat persentase sebesar 60 persen sedangkan yang menyatakan kualitas pegawai kurang baik 35 persen dari keseluruhan responden yang ada.

Tetapi jika dilihat pada masing-masing kategori penilaian, maka jumlah responden terbanyak yang memberi penilaian ada pada kategori tidak baik, karena untuk kategori sangat baik dan cukup baik masing-masing dikemukakan oleh 22,5 persen responden dan 30,0 persen dari total yang ada.

Tabel 9
Penilaian Responden Mengenai Kualitas Pegawai

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persen
1	Sangat baik	9	22,5
2	Cukup baik	12	30,0
3	Kurang baik	14	35,0
	Jumlah	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Mencermati penilaian responden tersebut di atas, sebenarnya dilihat dari segi kemampuan pegawai baik pengetahuan dan kecakapan

yang dimiliki secara umum dapat dikatakan cukup baik, misalnya untuk tingkat pendidikan lebih separuh dari jumlah pegawai 61,1 % berpendidikan setingkat diploma ke atas sarjana dan hanya sekitar 34,29 persen yang berpendidikan SLTA (lihat tabel 2). Begitu pula dari segi kepangkatan yang dapat dijadikan acuan untuk mengetahui pengalaman kerja para pegawai sebanyak 62,86 persen bergolongan tiga (III) dan selebihnya bergolongan dua, satu bahkan ada pula tenaga kontrak.

Berkaitan dengan penilaian responden di atas kecenderungan penilaian yang mengatakan pegawai kurang berkualitas lebih terarah kepada rendahnya daya kreatifitas dalam melaksanakan tugas kantor. Sehingga dengan keadaan ini terlihat pula umumnya pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala sangat tergantung pada pimpinannya (Camat), artinya mereka bergerak melaksanakan pekerjaan jika diperintah oleh Camat, dari keadaan tersebut dapat dikatakan pegawai kurang memiliki inisiatif untuk melakukan sesuatu terhadap pekerjaannya. Dan keadaan ini yang tampak adalah jika Camat tidak berada di tempat (kantor) maka praktis banyak pekerjaan-pekerjaan yang tidak dilaksanakan, karena menunggu perintah dari camat. Hal ini juga terjadi karena hampir semua kewenangan terpusat pada camat, dan kurang pendelegasian wewenang pada tingkat bawah.

Selanjutnya berkaitan dengan pegawai dapat pula dilihat penilaian responden mengenai sikap dan perilaku yang ditampilkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan.

Tabel 10
Penilaian Responden Mengenai Sikap dan Perilaku Pegawai

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persen
1	Sangat baik	3	7,5
2	Cukup baik	22	55,0
3	Kurang baik	10	25,0
	Jumlah	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Sesuai dengan tanggapan responden mengenai sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan tampak dalam tabel 10 di atas, penilaian responden dengan frekuensi tertinggi mereka yang menyatakan sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan biasa saja dengan pengertian bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memperlihatkan perhatian yang khusus, namun hal itu dianggap hanya sebagai pekerjaan rutin belaka, penilaian responden untuk kategori ini dikemukakan oleh 55,0 persen dari keseluruhan responden yang ada. Selain dari itu dalam tabel yang sama tampak 7,5 persen dari responden menyatakan sikap dan perilaku pegawai sangat

baik, sementara lainnya 25,0 persen dari responden menyatakan bahwa sikap dan perilaku pegawai kurang baik.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut tampak bahwa sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan hanya dianggap sebagai kegiatan rutin oleh karena itu tidak ada hal istimewa berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Hal tersebut juga tampak pada penilaian responden yang menyatakan sikap dan perilaku pegawai tidak baik, hal ini biasa ditunjukkan oleh reaksi masyarakat yang dilayani di mana sering terjadi kekecewaan, misalnya pelayanan yang dilakukan pegawai kadang-kadang kurang ramah, kurang perhatian, dan kurang tanggap akan kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal tersebut juga terlihat seringnya pegawai menunda-nunda melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Seperti untuk penyelesaian tugas layanan yang semestinya selesai dalam beberapa jam biasanya pekerjaan itu ditunda sampai esok hari, bahkan sampai beberapa hari baru diselesaikan.

Berkaitan dengan pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto, yang sangat menentukan keberhasilan daripada pelayanan administrasi tersebut adalah pegawai sebagai petugas yang memberikan layanan kepada masyarakat sehubungan dengan pegawai dalam memberikan pelayanan, hal yang terpenting perlu dilihat

adalah keterbukaan pegawai dalam memberikan pelayanan. Keterbukaan dalam hal ini tercermin pada perilaku dan sikap yang ditampilkan oleh pegawai bersangkutan.

Tabel 11
Perhatian Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persen
1	Memperhatikan	10	35,5
2	Acuh tak acuh	20	50,0
3	Tidak peduli	5	12,5
	Jumlah	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Berdasarkan tanggapan responden sebagaimana terlihat dalam tabel 11 diketahui tentang perhatian pegawai terhadap warga yang berurusan di Kantor Kecamatan Bangkala dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan, tampak sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa pegawai bersikap acuh tak acuh terhadap mereka, penilaian ini dikemukakan oleh 50 persen dari keseluruhan responden yang ada. Sedangkan responden yang menyatakan memberikan perhatian dikemukakan oleh hanya 35,5 persen masih lebih tinggi dibanding dengan responden yang menyatakan tidak peduli atau tidak memberi perhatian yang dikemukakan oleh 12,5 persen dari 35 responden yang ada.

Sejalan dengan penilaian responden di atas dari hasil observasi juga menunjukkan kenyataan yang sama, di mana pegawai pada kantor kecamatan tersebut tidak menempatkan dirinya sebagai pelayan masyarakat tetapi justru menempatkan dirinya dalam posisi sebaliknya yakni orang yang mau dilayani. Hal ini tidak terlepas dari nilai yang melekat pada diri pegawai bersangkutan. Sebagaimana terlihat budaya feodalistik masih kental di daerah ini sehingga posisi pegawai dianggap masih lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat kebanyakan, hal inilah salah satu aspek yang menyebabkan adanya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan.

Sikap acuh tak acuh tersebut ditunjukkan oleh pegawai di mana mereka merasa bangga jika dicari-cari oleh warga yang membutuhkan pelayanannya, selain itu kadang-kadang pegawai ini tidak secara langsung memberikan pelayanan sekalipun mereka ada di tempat, namun masyarakat yang disuruh menunggu atau bahkan layanan itu ditunda sesuai dengan kemauan dari pegawai yang bersangkutan. Situasi seperti ini paling banyak dikeluhkan oleh warga masyarakat yang melakukan berbagai urusan pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

Sejalan dengan hal di atas berikut dapat dilihat penilaian responden mengenai kejelasan prosedur dalam memperoleh pelayanan pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

Tabel 12
Pendapat Responden Mengenai Kejelasan Prosedur Pelayanan

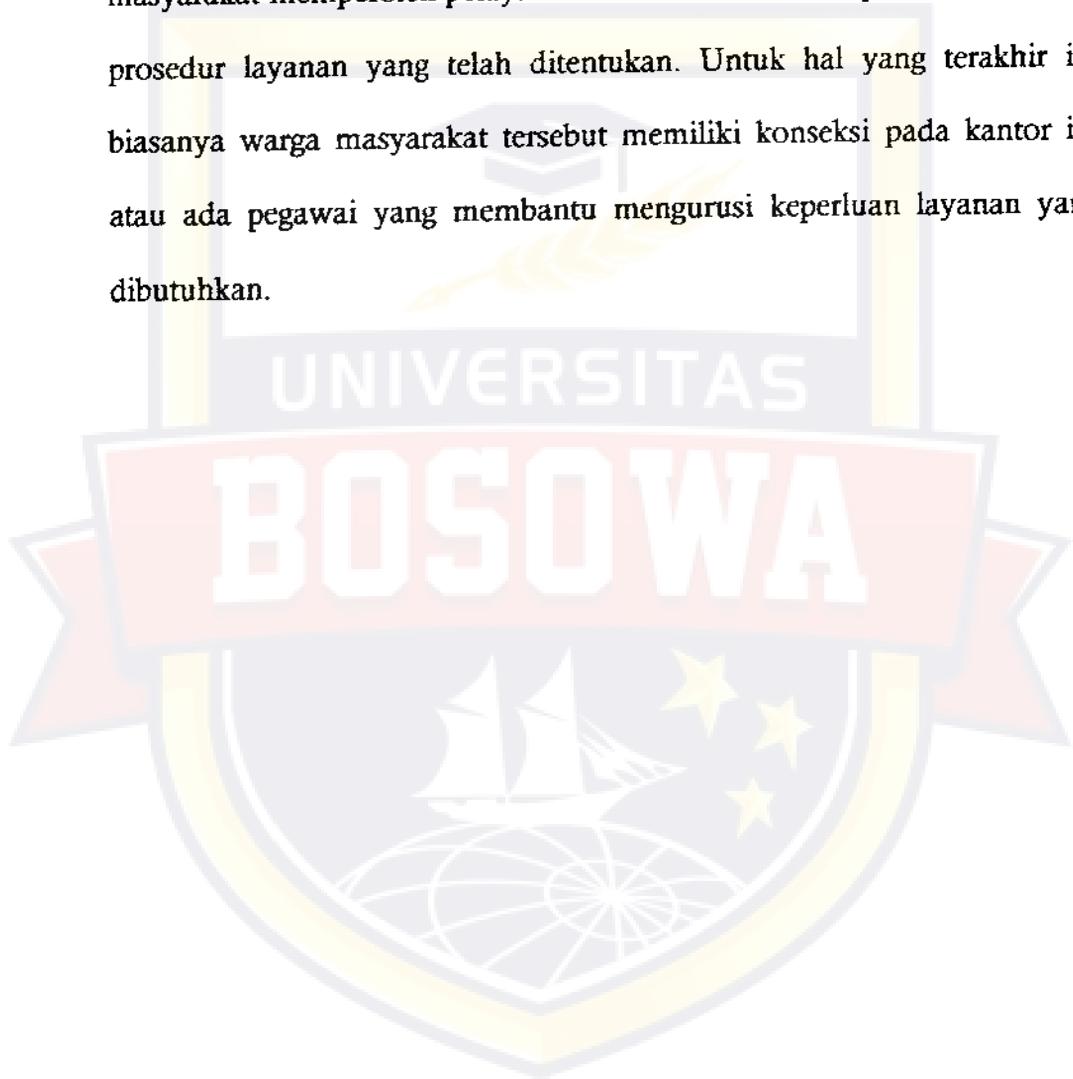
No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persen
1	Sangat jelas	10	35,0
2	Cukup jelas	11	27,5
3	Tidak jelas	14	77,8
	Jumlah	35	100

Sumber : Kantor Kecamatan Bangkala, Tahun 2003

Sesuai dengan penilaian responden mengenai kejelasan prosedur dalam pelayanan administrasi sebagaimana terlihat dalam tabel 12 di atas, frekuensi penilaian responden tertinggi berada pada kategori tidak jelas yang dikemukakan oleh 77,8 persen dari keseluruhan responden yang dijadikan sampel penelitian. Sementara yang menyatakan prosedur pelayanan cukup jelas dikemukakan 27,5 persen dari responden yang ada, sementara frekuensi penilaian paling rendah dikemukakan oleh responden yang menyatakan prosedur pelayanan sangat jelas.

Tanggapan responden yang umumnya menyatakan prosedur pelayanan yang kurang jelas, hal itu terlihat pada sebagian besar responden seperti yang diamati masih sering bertanya-tanya mengenai prosedur yang harus dilalui dalam memperoleh pelayanan pada Kantor Kecamatan Bangkala. Dan kadang-kadang terlihat ada masyarakat yang kecewa dengan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bangkala karena tidak

melalui prosedur yang ada sebagai akibat dari ketidaktahuannya terhadap prosedur pelayanan tersebut. Namun pada sisi yang lain ada juga warga masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah sekalipun tidak melalui prosedur layanan yang telah ditentukan. Untuk hal yang terakhir ini biasanya warga masyarakat tersebut memiliki koneksi pada kantor ini atau ada pegawai yang membantu mengurus keperluan layanan yang dibutuhkan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka sebagai penutup dari tulisan ini beberapa hal dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keadaan sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto

Berkaitan dengan efektifitas pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala bahwa sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk mengolah data-data yang diperoleh menjadi informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto, namun sarana dan prasarana yang menunjang akan berhasilnya pelayanan administrasi masih sangat kurang tetapi sumber daya manusia yang memiliki tingkat keterampilan yang tinggi dan kemampuan kerja yang andal, maka seluruh pekerjaan pada setiap sub dapat berjalan dengan lancar, sehingga harapan tetap sangat tinggi untuk memperoleh hasil kerja pegawai yang sangat memuaskan.

2. Tingkat pendidikan pegawai pada kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto

Mengenai tingkat pendidikan dan komposisi pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala yang ada dapat dilihat dalam Tabel 2 sebagaimana data yang tampak dalam tabel 2 diketahui dari 35 orang pegawai 45,71 persen di antaranya berpendidikan sarjana (S1) 34,29 persen yang berpendidikan SLTA dan hanya 20 persen yang berpendidikan setingkat diploma. Komposisi pegawai dari segi kepangkatan pada Kantor Kecamatan Bangkala dapat dikatakan umumnya pegawai yang ada telah berada pada jenjang pendidikan menengah ke atas. Bahkan sebagaimana terlihat pegawai yang berpendidikan setingkat sarjana jumlahnya terbanyak di antara pegawai dengan tingkat pendidikan lebih rendah. sehubungan dengan hal tersebut, jika ukuran pegawai yang berkualitas dilihat, hanya pada tingkat pendidikan pegawai, maka pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala dapat dikatakan cukup berkualitas.

B. Saran

Dari kesimpulan yang dikemukakan di atas, beberapa saran yang dapat diusulkan sebagai bahan untuk penyempurnaan atau perbaikan sarana dan prasarana antara lain :

1. Sarana dan prasarana pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Bangkala masih kurang sehingga efektifitas daripada pelayanan administrasi tidak berjalan dengan lancar.
2. Perlunya disosialisasikan sistem dan prosedur berbagai jenis pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Bangkala supaya masyarakat luas lebih mudah dalam memperoleh pelayanan.
3. Tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala perlu ditingkatkan dengan cara memperbaiki sistem pelayanan yang ada.
4. Perlu ditetapkan biaya yang jelas harus dibayar oleh warga masyarakat setiap kali menerima pelayanan.
5. Perlu peningkatan kualitas pegawai dari segi kemampuan dan kreativitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1945 : Undang-Undang Dasar 1945.
- Anonim, 1983 : Garis-Garis Besar Haluan Negara
- Anonim, 1974 : Undang-Undang Pokok Kepegawaian Nomor 8 Tahun 1974.
- Anonim, 1974 : Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.
- Admosudirdjo, Prajudi : 1980 : Ilmu Administrasi dan Manajemen Umum, Gunung Agung, Jakarta.
- Arifin, Anwar, 1980 : Komunikasi dan Politik : Lepas, Makassar.
- Buhari Jainum, 1989 : Administrasi Kepegawaian : Gunung Agung, Jakarta.
- Handayaniingrat, Soewarno : 1982, Administrasi Pemerintah Dalam Pembangunan Nasional : Gunung Agung, Jakarta.
- Manullang, M : 1986 : Dasar-Dasar Manajemen : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Manullang, M : 1989 : Manajemen Personalia : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Moerir, Has, 1989 : Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia : Bumi Aksara, Jakarta.
- Poerwadarminta, 1986 : Kamus Umum Bahasa Indonesia : Balai Pustaka, Jakarta.
- Siagian, SP, 1982 : Administrasi Pembangunan : Gunung Agung, Jakarta.
- Siagian, SP, 1984 : Filsafat Administrasi : Gunung Agung, Jakarta.
- Siagian, SP, 1984 : Administrasi Pembangunan : Gunung Agung, Jakarta.
- Suryaningrat, Bayu, 1981 : Wewenang Tugas dan Tanggung Jawab Camat. Aksara Baru, Jakarta.

Dokramidjojo, Bintaro, 1986 : *Administrasi Pembangunan* : LP3ES, Jakarta.

The Lian Gie, 1988 : *Administrasi Perkantoran Modern*, Nurcahaya, Yogyakarta.

