**Hubungan Pelayanan Publik terhadap Birokrasi Pemerintah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang**

**SARTIKA AKIB**

**Abstract**

The concept of public service had been at all times subjected to change in accordance with public perception. Providing excellent service was important to be the government’s goal. Excellent service in general could be realized if the quality of public services were also good. This should be specifically recognized by the government of Panca Rijang District in Sidenreng Rappang Regency. Community’s satisfaction was one indicator to acknowledge the quality of public services.

The purpose of this study was to determine how public relations services related to the government bureaucracy in Panca Rijang District. This study uses a basic survey research using quantitative-descriptive research type. The sample in this study amounted to 50 people. The data were collected through questionnaires, observations, field interviews, and library research.

The results of this study indicated that the public service in Panca Rijang District had a good tangibility at a rate of 68%, responsiveness was good at 64%, reliability was good at 74%, assurance was not appropriate at 66%, and empathy was very friendly at 48%. While from bureaucracy point of view, namely the division of labor was unfair at 62% rate, discipline and supervision wasn’t good at 66%, systematic regulation was good at 70%, position hierarchy was good at 50%, officials tied to a single formal assignment was disagreed by 70%, technical terms was strongly agreed by 68%, and position as a career was strongly agreed by 58%. The influencing factors such as education was good at 56%, working experience was unfavorable at 58%, and infrastructure was also unfavorable at 60%.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan dan perubahan pada manajemen modern, penataan pelayanan organisasi Publik haruslah berbasis pada orientasi kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan organisasi Publik yang diberikan. Hal tersebut sangatlah sejalan dengan pandangan pola manajemen masa depan yang menekankan pada kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan Publik.

Penyediaan pelayanan Publik pada dasarnya harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat naik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasaan masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan Publik yang diberikan oleh organisasi Publik.

Sejalan dengan itu, pemerintah pun mengupayakan terwujudnya aparatur Negara yang berfungsi melayani masyarakat terutama juga diarahkan pada peningkatan kualitas, efektifitas, dan efisiensi seluruh tatanan administrasi pemerintah termasuk peningkatan sumber daya manusia sehingga secara keseluruhan makin mampu melaksanakan tugas dan pembangunan sebaiknya- baiknya khususnya dalam melayani, mengayomi,dan menumbuhkan prakarsa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan dan tanggap terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingat kesadaran akan hak dan kewajiban semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, adil, transparan, efektif dan efisien. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat maka perbaikan kinerja aparatur sangatlah penting.

Hal ini sejalan dengan konsep penerintah sebagaimana yang telah ditetapkan pemerintah dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara no. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

Semua ini untuk menggalakkan pelayanan Publik sehingga diharapkan adanya pembenahan sistem pelayanan baik secara teknis maupun administrasi yang menunjang tercapainya pelaksanaan pelayanan Publik. Dengan kata lain, kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan. Aktivitas penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparat di daerah sangat banyak. Salah satu, diantaranya adalah pelayanan pemerintah daerah dalam urusan pemerintahan yakni pelayanan dalam pengurusan KTP, Kartu Keluarga, Akta Tanah, IMB dan Surat Izin lainnya.

Tuntutan untuk mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat menjadi keharusan dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan kecamatan. Mewujudkan pelayanan pemerintah secara Publik kepada masyarakat harus memperhatikan pelaksanaan pelayanannya yang harus sesuai dengan kriteria pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, biaya , kemampuan petugas, kepastian jadwal pelayanan, keadilan yang merata dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan Publik dimana sangat diharapkan dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya oleh aparat pemerintah di Kabupaten Sidenreng Rappang, setelah ditinjau dari hasil pengamatan dan keluhan masyarakat masih terlihat adanya berbagai kelemahan yang dimana hal tersebut jelas akan membuat pelayanan yang tidak memuaskan bagi masyarakat.

1. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan yang memuaskan pelanggan dalam jangka panjang. Arti pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan masyarakat menurut Soedarsono, (2000:5) adalah penghubung pertama dalam rantai aktivitas untuk “*total quality management system”* yang akan datang.

Pengertian pelayanan masyarakat menurut pendapat Azis Sanapiah, (2003: 33) adalah pelayanan masyarakat dalam arti luas yaitu keseluruhan proses penyelenggaraan kepentingan umum/masyarakat untuk menciptakan efisiensi, efektifitas, keadilan sosial dan kesejahteraan. Sedangkan dalan arti sempit, yaitu proses pelayanan tatap muka yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya.

Sementara itu, pemberian pelayanan itu sendiri menurut Ziethamal seperti yang dikutip Fattah, (2001: 19) dalam Jurnal Administrasi Negara, vol.7 No. 4/2001, memiliki lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan barang/jasa.
2. Pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari pelayanan
3. Pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap
4. Jaminan kepada pelanggan yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf dan bebas dari bahaya resiko atau keraguan.
5. Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan para pelanggan.

Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, disebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Secara umum, pelayanan bermakna sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Aspek pelayanan ada dua unsur yang tidak bisa dipisahkan yaitu antara pelayanan dan yang dilayani.

Pelayanan timbul karena adanya budaya kepentingan di dalam masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran atau kegiatan melainkan merupakan proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono, (2001:51) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kepentingan masyarakat.

Menurut Sarundajang, (2001:211) pelayanan publik telah menjadi salah satu misi yang harus dilaksanakan dan ditingkatkan kualitasnya seiring tuntutan tersedianya pelayanan yang lebih cepat *(faster),* lebih baik *(better),* yang lebih murah (*cheaper*) jadi masyarakat semakin cerdas *(intelligent public opinion).*

Jasa atau pelayanan menurut Supranto, (2001:227) merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta masyarakat lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses pengunaan jasa tersebut. Lembaga Administrasi Negara dalam penyusunan standar pelayanan publik (2003:37) dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan yang dikelola di tiap-tiap instansi pemerintah terbagi tiga kelompok, yaitu pelayanan utama, pelayanan fasilitas, dan pelayanan pendukung.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan menguntungkan pihak pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagaimana yang dijelaskan oleh Sutopo (2004:4) tentang pengertian kualitas pelayanan seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan, melakukan sesuatu secara benar, pemenuhan kebutuhan masyarakat sejak awal dan setiap saat serta sesuatu yang bisa membahagiakan masyarakat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, ada lima dimensi karekteristik yang digunakan pelanggan menurut Yamit (2002:10), seperti bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati.

1. Birokrasi Pemerintahan

Pengertian birokrasi dalam perbendaharaan bahasa dan istilah pada abad ke-18 menjelaskan bahwa "biro" *("bureau")* yang berarti meja tulis, senantiasa diartikan sebagai suatu tempat yang dimana para pejabat bekerja. Kemudian kata tersebut menjadi perbendaharaan istilah politik internasional (Albrow, 1989: 23).

Istilah birokrasi mulai diperkenalkan oleh filosof Perancis Baron de Grimm dan Vincent de Gournay dari asal kata *"bureau"* yang berarti “meja tulis” di mana para pejabat (saat itu) bekerja di belakangnya (Setiono, 2004: 10).

Secara etimologi istilah birokrasi berasal dari kata bureau (bahasa Perancis) yang berarti "meja tulis" dan kratos (bahasa Yunani) yang berarti "pemerintahan". Pengertian yang demikian kemudian berkembang seiring dengan waktu (Sastroatmodjo,2005: 189).

Menurut Taliziduhu Ndraha (2003: 513), istilah birokrasi berasal dari dua akar kata, yaitu *bureau* (burra, kain kasar penutup meja), dan *crazy, ruler*. Di mana keduanya membentuk kata *bureau-crazy.*

Secara konseptual, Ndraha (2003:521) berpendapat bahwa birokrasi pemerintahan didefinisikan sebagai struktur pemerintahan yang memproduksi jasa publik atau layanan *civil* tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan.

Dalam pandangan yang hampir sama tentang birokrasi pemerintahan, dengan merujuk teori Weber, Kristiadi (1999: 14) mementahkan beberapa karateristik birokrasi sebagai berikut:

* 1. Lingkup kewenangan berdasarkan pembagian kerja yang sistematis.
  2. Pejabat terikat pada disiplin dan pengawasan yang ketat dan sistematis dalam melaksanakan tugas-tugas jabatannya.
  3. Semua kegiatan diatur oleh sistem aturan yang sistematis.
  4. Jabatan mengikuti asas hirarki.
  5. Pejabat hanya terikat pada satu tugas formal dan tidak personal.
  6. Jabatan diisi berdasarkan terpenuhi syarat-syarat teknis yang dinyatakan melalui ujian dan ijasah. Pejabat bersangkutan diangkat dan bukan dipilih.
  7. Jabatan itu merupakan karier artinya ada sistem kenaikan tingkat berdasarkan waktu dan kecakapan.

Thoha (2008: 26-27) menyimpulkan bahwa birokrasi pemerintah tidak bisa dilepaskan dari proses dan kegiatan politik. Pada setiap gugusan masyarakat yang membentuk suatu tata kepemerintahan tidak bisa dilepaskan dari aspek politik ini.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S.Moenir adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

1. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.

1. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

1. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

1. Faktor Kemampuan dan keterampilan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

1. Faktor Sarana Pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting di samping unsur manusianya sendiri, antara lain (1) sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas, (2) fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil.

Pelayanan dari suatu organisasi tidak dapat lepas dari sumber daya yang ada di dalamnya. Secara umum, sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yakni:

1. Sumber daya manusia *(human resource).*
2. Sumber daya non manusia *(non-human resources)* yang termasuk dalam kelompok sumber daya non-manusia ini antara lain mesin, teknologi, bahan-bahan material, dan lain-lain.

Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi Publik maupun swasta sumber daya manusialah yang paling penting dan sangat menentukan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya.

1. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang didasarkan pada aspek pelayanan yang belum memadai, untuk itu dibutuhkan pelayanan yang maksimal dikarenakan masih terdapatnya dilema-dilema dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Adapun tipe dan dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu memberikan gambaran menyangkut pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat di Kecamatan Panca Rijang, dan survey, yaitu dengan mengumpulkan dan menganalisis suatu peristiwa atau proses tertentu dengan memilih data atau menentukan ruang lingkup tertentu sebagai sampel yang dianggap refresentatif.

Penulis dalam penelitian ini akan menggunakan populasi untuk menentukan subyek penelitian. Menurut Arikunto (2006:130),“Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian“. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapat pelayanan di Kantor Kecamatan Panca Rijang 2 bulan terakhir berhubungan dengan obyek penelitian yang berjumlah 168 orang

Sampel adalah sebahagian dari populasi yang menjadi sasaran penelitian. Dalam pengumpulan data digunakan sampel mengingat keterbatasan waktu, dana, dan tenaga maka tidak akan dapat diteliti seluruh populasi tersebut. Dengan demikian sampel yang dipilih adalah *“Random Sampling“* atau sampel acakan dari populasi masyarakat Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, ada 50 orang yang dijadikan sebagai sampel atau dengan kata lain hanya di ambil 30% dari populasi yang ada. Penempatan sampel ini sesuai dengan pendapat atau yang dikatakan oleh Suharsimin Arikunto (2006:72) bahwa jika populasi besar dapat ditetapkan sampel antara 10% sampai 15% atau 25% sampai 50% sesuai dengan kemampuan peneliti yakni tenaga, waktu dan dana.

Adapun tehnik yang penulis gunakan dalam mencari data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuisioner

Menurut Sugiyono (2007;162) bahwa "Kuisioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya“. Jadi, kuisioner adalah salah satu tehnik pengambilan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam penelitian ini, kuisioner diperuntukkan bagi semua sampel yang diambil.

1. Pengamatan (Observasi)

Menurut Sugiyono (2007;166), bahwa “observasi digunakan apabila penelitian penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar“. Sedangkan, Menurut Arikunto (2006;229) bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kedalam suatu skala bertingkat“. Dengan demikian, observasi dilaksanakan untuk mengetahui keadaan lapangan sebenarnya yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan dalam fokus penelitian. Dalam hal ini, yang diobservasi ialah kegiatan pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat kecamatan Panca Rijang.

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2007;157), bahwa “wawancara sebagai tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dengan demikian, wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan jawaban-jawabannya direkam atau dicatat. Dalam penelitian ini wawancara ditujukan kepada Camat beserta Staf Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap, dan Masyarakat Kecamatan Panca Rijang.

1. *Library Research*

Yakni pengumpulan data melalui berbagai dokumen, buku, peraturan, jurnal, dan tulisan-tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Analisis data deskriptif yang dikualitatifkan dalam proposal penelitian ini, menitikberatkan pada pemakaian argumentasi untuk menjelaskan permasalahan yang menjadi objek penelitian dengan menggunakan tabel frekuensi yang diharapkan dapat menguraikan data maupun informasi yang dijadikan indikator dalam penelitian nantinya.

Data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, kuisioner dan kepustakaan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *deskriptif* menggunakan bantuan tabel frekuensi.

1. Hubungan Pelayanan Publik terhadap Birokrasi Pemerintah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap
   * + - 1. Bukti Langsung (*Tangibles)*

Bukti langsung (*tangibles*) adalah bukti nyata yang dapat langsung dilihat atau dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan. Jika bukti langsung dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi bukti langsung (*tangibles*) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap dapat diukur melalui ruang pelayanan yang memadai dan memberikan rasa nyaman. Dari hasil olahan data dapat diketahui bahwa secara dominan responden merasa bahwa ruang pelayanan yang memadai dan memberikan rasa nyaman sudah memadai di mana 34 orang responden memberikan jawaban memadai, 9 orang responden memberikan jawaban sangat memadai dan 7 orang responden memberikan jawaban tidak memadai. Ruang pelayanan yang memadai akan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat.

* + - * 1. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pemenuhan keinginan masyarakat secara cepat dan tepat oleh petugas dapat menjadi bahan penilaian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan dan kemudahan dalam persyaratan pelayanan dapat memberikan nilai positif bagi pelayanan itu sendiri. Dari hasil olahan data dapat diketahui bahwa secara dominan responden merasa bahwa pelayanan yang diperoleh itu mudah di mana 7 orang responden memberikan jawaban sangat mudah, 32 orang responden memberikan jawaban mudah dan 11 orang responden memberikan jawaban sulit. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan akan memberikan kesan yang positif kepada masyarakat itu sendiri. Kesulitan yang dialami oleh masyarakat bisa saja disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mereka akan prosedur pelaksanaan dari pelayanan itu. Terkadang masyarakat langsung memberikan penilaian yang negatif kepada petugas jika mereka mengalami sedikit kesulitan yang diakibatkan karena kurangnya pengetahuan dan perasaan malu untuk bertanya. Hasil olahan data menunjukkan bahwa persyaratan yang ditentukan untuk memperoleh layanan mudah di mana 8 orang memberikan jawaban sangat mudah 33 orang memberikan jawaban mudah dan hanya 9 orang yang memberikan jawaban sulit. Persyaratan yang ditentukan dianggap mudah karena masyarakat hanya perlu datang ke kantor kelurahan. Prosedur pelayanan pun sudah jelas dan informasi dapat dilihat pada papan informasi yang ada. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa bentuk pelayanan yang diberikan ketika semua persyaratan dipenuhi di mana 3 responden mengatakan sangat lancar, 33 responden memberikan jawaban lancar dan kurang lancar sebanyak 3 orang. Pelayanan lancar karena masyarakata juga merasa tidak sulit dalam memperoleh pelayanan dimana prasyarat pelayanan yang ada dianggap mudah oleh masyarakat. Di lain sisi petugas pelayanan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

1. *Reliability* (Keandalan)

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan sudah bersifat transparan dari segi biaya, waktu dan persyaratan administratif di mana 37 responden (74%) memberikan jawaban sangat transparan, 8 reponden (16%) mengatakan sangat transparan dan hanya 5 responden yang memberikan jawaban tidak. Transparansi dalam hal pelayanan sangatlah penting karena dengan transparansi pelayanan, baik dari segi biaya, waktu, dan persyaratan administratif, maka masyarakat akan merasa tidak tertipu oleh pelayan publik sehingga kepuasan pun mereka dapat rasakan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa biaya dengan pelayanan di Kecamatan Panca Rijang sudah sesuai, di mana secara dominan yaitu 32 orang responden (64%) memberi jawaban sesuai, 10 orang responden (20%) memberikan jawaban sangat sesuai dan hanya 8 orang (16%) yang memberi jawaban tidak sesuai. Kesesuaian biaya dengan pelayanan yang didapat oleh masyarakat menjadi sangat penting karena dengan demikian masyarakat tidak akan merasa tertipu oleh pihak pemberi pelayanan karena apa yang mereka keluarkan sebanding dengan apa yang mereka terima. Jika kesesuaian itu terjadi maka masyarakat akan memberi respon positif terhadap pelayanan.

1. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (jaminan) merupakan keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan pelanggan terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki. Dari hasil penelitian maka diketahui bahwa 12 orang (24%) responden mengatakan sesuai akan percepatan pelayanan oleh petugas dengan imbalan. Akan tetapi secara dominan responden memberi jawaban tidak sesuai mendapatkan petugas menawarkan percepatan pelayanan dengan imbalan 33 orang responden (66%), dan 5 orang responden (10%) menyatakan sangat sesuai percepatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas dengan menawarkan kepada masyarakat dan mereka menerima imbalan terjadi di luar prosedur pelayanan yang sebenarnya. Pelayanan yang seperti ini hanya mementingkan kepentingan tertentu saja dan bukan kepentingan umum/ masyarakat.

Dari hasil olahan data diketahui bahwa dari 35 orang responden (70%) yang pernah ditawari percepatan pelayanan oleh petugas, 12 orang responden (24%) menyatakan setuju hanya 3 orang responden yang menyatakan sangat setuju dengan percepatan tersebut. Percepatan biasanya disetujui oleh masyarakat karena masyarakat tidak ingin membuang-buang waktunya dengan antri menunggu giliran dalam menerima pelayanan. Percepatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas sebesarnya bukan prosedur yang benar, hanya saja terkadang petugas memanfaatkan kesempatan untuk memperoleh tambahan penghasilan dengan membantu masyarakat dengan cara yang melanggar prosedur meskipun itu beresiko besar ketika mereka ketahuan. Akan tetapi hal ini sepertinya sudah mendarah daging, petugas menawari dan masyarakat pun bersedia menerimanya.

1. *Empathy*

Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat merupakan hal yang penting. Masyarakat membutuhkan kemudahan dan kejelasan sehingga mereka dapat merasakan kepuasan sehingga efisiensi pelayanan pun dapat terwujud.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa 24 responden (48%) mengatakan sikap petugas ketika melayani sangat ramah dan bersahabat, 17 responden (34%) menyatakan ramah, 9 responden (18%) yang memberikan jawaban tidak ramah acuh tak acuh. Petugas bersifat ramah dan bersahabat kepada masyarakat. Senyum selalu ada ketika melayani dan ketika masyarakat membutuhkan bantuan petugas selalu siap sedia.

Hasil olahan data menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang memberikan rasa keadilan kepada masyarakat. Dimana 30 responden (60%) memberikan jawaban adil, 13 responden (26%) memberikan jawaban sangat adil, dan hanya 7 responden (14%) yang merasa tidak adil. Responden diperlakukan adil oleh petugas di mana mereka dilayani berdasarkan nomor antrian mereka. Siapa yang datang duluan itu yang dilayani terlebih dahulu. Sistem mendahulukan kerabat atau orang terdekat pun tidak berlaku.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sudah baik, di mana 27 responden (54%) memberikan jawaban baik, 15 responden (30%) memberikan jawaban sangat baik, dan hanya 8 responden (16%) yang memberikan jawaban yang tidak baik. Pelayanan publik di Kecamatan Panca Rijang dinilai baik karena masyarakat merasakan kemudahan dalam pelayanan. Prosedur pelayanan mudah, pelayan publik pun bersifat ramah dan bersahabat kepada masyarakat. Masyarakat pun diperlakukan adil oleh petugas pelayanan.

Untuk mengetahui birokrasi pemerintahan di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini:

* 1. *Lingkup kewenangan berdasarkan pembagian kerja yang sistematis.*

Hasil olahan data menunjukkan bahwa penilaian masyarakat tentang pembagian kerja di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang adalah tidak adil, di mana 31 responden (62%) memberikan jawaban tidak adil, 17 responden (34%) memberikan jawaban adil, dan hanya 2 responden (4%) yang memberikan jawaban sangat adil. Pelayanan publik di Kecamatan Panca Rijang dinilai tidak adil karena hampir seluruh pekerjaan diberikan kepada tenaga honorer sedangkan banyak PNS menggunakan waktunya untuk bersantai (baca surat kabar dan main game).

* 1. *Pejabat terikat pada disiplin dan pengawasan yang ketat dan sistematis dalam melaksanakan tugas-tugas jabatannya.*

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap disiplin dan pengawasan yang ketat dalam melaksanakan tugas jabatannya di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang adalah tidak disiplin, di mana 33 responden (66%) memberikan jawaban tidak disiplin, 12 responden (24%) memberikan jawaban disiplin, dan hanya 5 responden (10%) yang memberikan jawaban sangat disiplin. Disiplin dan pengawasan yang ketat dalam melaksanakan tugas jabatannya di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang tidak disiplin karena masih ditemukan pegawai yang terlambat masuk kerja sehingga pelayanan terhambat.

* 1. *Semua kegiatan diatur oleh sistem aturan yang sistematis*

Dari hasil olahan data dapat diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap semua kegiatan diatur oleh sistem aturan yang sistematis di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sangat setuju, dimana 35 responden (70%) memberikan jawaban sangat setuju, 12 responden (24%) memberikan jawaban setuju, dan hanya 3 responden (6%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Semua kegiatan diatur oleh sistem aturan yang sistematis di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sangat bagus untuk mempermudah pekerjaan.

* 1. *Jabatan-jabatan mengikuti asas hirarki*

Hasil olahan data memperlihatkan bahwa penilaian masyarakat tentang jabatan mengikuti asas hirarki di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang setuju, di mana 25 responden (50%) memberikan jawaban setuju, 18 responden (36%) memberikan jawaban sangat setuju, dan hanya 7 responden (14%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Penempatan jabatan mengikuti asas hirarki di Kantor Kecamatan Panca Rijang dinilai baik kalau jenjang jabatan mulai dari bawah ke atas (staf hingga atasan).

* 1. *Pejabat hanya terikat pada satu tugas formal dan tidak personal*

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pejabat hanya terikat pada satu tugas formal dan tidak personal di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang tidak setuju, di mana 35 responden (70%) memberikan jawaban tidak setuju, 11 responden (22%) memberikan jawaban setuju, dan hanya 4 responden (8%) yang memberikan jawaban sangat setuju. Sebaiknya pejabat jangan hanya terikat pada satu tugas formal dan harus personal terhadap smua pekerjaan yang akan dikerja.

* 1. *Jabatan diisi berdasarkan terpenuhi syarat-syarat teknis yang dinyatakan melalui ijasah pegawai bersangkutan diangkat dan bukan dipilih.*

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap pengisian jabatan dan terpenuhinya syarat melalui ijasah di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sangat setuju, di mana 34 responden (68%) memberikan jawaban sangat setuju, 14 responden (28%) memberikan jawaban setuju, dan hanya 2 responden (4%) yang memberikan jawaban yang tidak setuju. Pengisian jabatan sebaiknya melihat ijasah agar pegawai bisa bekerja secara profesional.

* 1. *Jabatan itu merupakan karier artinya ada sistem kenaikan tingkat berdasarkan waktu dan kecakapan.*

Dari hasil olahan data dapat diketahui bahwa penilaian masyarakat tentang sistem kenaikan tingkat berdasarkan waktu dan kecakapan di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sangat setuju, di mana 29 responden (58%) memberikan jawaban sangat setuju, 15 responden (30%) memberikan jawaban setuju, dan hanya 6 responden (12%) yang memberikan jawaban yang tidak setuju. Sistem kenaikan tingkat berdasarkan waktu dan kecakapan di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sebaiknya diperhatikan karena selama sistem kenaikan tingkat dan kecakapan pegawai tidak berdasarkan kesenioran hanya berdasarkan ungsur pendekatan kolusi dan Nepotisme.

1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hubungan Pelayanan Publik terhadap Birokrasi Pemerintah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap
   * 1. Tingkat Pendidikan

Kenyataan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan aparat pemerintah kecamatan cukup bervariasi. Hal ini sedikit banyak berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas serta pencapaian visi dan misi organisasi pemerintah kecamatan, di antaranya adalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara logis, latar belakang pendidikan formal (SD sampai dengan strata tertinggi), pendidikan perjenjangan dan pendidikan teknis fungsional yang memadai dari masing-masing aparat dituntut untuk dikembangkan, terutama untuk meningkatkan kemampuan kerja yang semakin kompetitif dan mengimbangi tuntutan peningkatan pelayanan masyarakat. Faktor pendidikan merupakan salah satu faktor determinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kemampuan aparat pemerintah dalam menangani berbagai permasalahan yang semakin kompleks.

Pendidikan aparat yang ada di Kantor Kecamatan Panca Rijang cukup memadai namun yang menjadi hambatan adalah masih kurangnya pengalaman kerja, pelatihan yang dimiliki oleh aparat kecamatan yang sebagian besar berpendidikan akhir SMU, seperti ditunjukkan dari hasil olahan data bahwa tingkat pendidikan pada Kantor Kecamatan Panca Rijang sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari 28 responden (56%) menyatakan baik, 14 responden (28%) menyatakan sangat baik dan 8 orang responden (16%) yang menyatakan kurang baik.

Sedangkan untuk mengikuti sekolah ke jenjang yang lebih tinggi, sebagian besar dari mereka sudah tua sehingga semangat untuk belajar sangat kurang. Dengan tingkat pendidikan yang masih rendah tersebut otomatis golongan mereka pun rendah meskipun masa kerja mereka sudah lama. Hal ini pun berpengaruh pada besarnya gaji yang diperoleh dan prospek perkembangan karirnya. Jika hal ini tidak diupayakan untuk ditingkatkan maka aparat kecamatan tersebut tidak dapat terlalu diharapkan kontribusinya dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini selanjutnya akan berpengaruh terhadap tingkat motivasi aparat tersebut, karena kurang mampu untuk berkompetisi dengan aparat yang mempunyai latar belakang pendidikan yang relatif lebih tinggi maka akibatnya perangkat menjadi malas untuk melaksanakan pekerjaannya.

* + 1. Pengalaman kerja (*profesionalisme)*

Pengalaman kerja *(profesionalisme*) termasuk dalam faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja aparat kecamatan, karena dengan profesionalisme yang banyak maka seseorang dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik dan tidak memakan waktu yang lama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 29 orang responden (58%) menjawab pengalaman kerja pegawai di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap kurang baik, di mana 14 orang (28%) mengatakan baik dan 7 responden menjawab pengalaman kerja pegawai di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap sangat baik.

Profesionalisme kerja yang dimiliki oleh aparat kecamatan akan sangat berpengaruh terhadap kemampuan dalam penyelesaian tugas dan pekerjaan yang dibebankan. Pengalaman kerja dapat dijadikan sebagai tolak ukur seorang aparat dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya. Dengan memiliki profesionalisme kerja yang banyak maka akan berpengaruh terhadap penyelesaian tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaannya bisa dilakukan dengan lebih mudah dan lebih cepat. Dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan Camat Panca Rijang pada tanggal 17 Mei 2013 diperoleh keterangan bahwa:

"Pengetahuan masing-masing aparat pemerintah Kecamatan Panca Rijang terhadap pelaksanaan tugas dan pekerjaannya berkaitan dengan masa kerja mereka kurang baik. Karena sebagian besar jenjang pendidikan aparat pemerintah Kecamatan Panca Rijang setingkat dengan SMU, yang juga terdapat aparat yang berpendidikan Sarjana (S1). Dengan adanya pendidikan yang telah ditempuh para aparat tentunya tidak terlalu mengalami banyak perubahan. Hal ini diperkuat dengan kurang pengalaman yang mereka peroleh selama bekerja, baik dari pekerjaannya sendiri maupun dari perangkat yang lainnya. Namun, jika mencari keidealan pengetahuan perangkat pemerintahan tentunya masih mengalami kekurangan. Tetapi hal ini dapat di atasi dengan keinginan para perangkat untuk selalu belajar dalam menambah pengetahuannya".

Dari hasil wawancara tersebut maka penulis dapat mengambil beberapa hal, antara lain bahwa selama ini meskipun sebagian besar aparat berpendidikan akhir SMU, namun mereka segan bertanya bila mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya akhirnya pekerjaan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Kemudian para aparat tidak berusaha untuk meningkatkan kemampuannya dengan belajar secara mandiri meskipun tidak dalam bangku pendidikan. Lamanya masa kerja aparat juga berpengaruh terhadap penyelesaian tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepada masing-masing aparat.

Pengalaman kerja dapat meningkatkan motivasi kerja aparat kecamatan, dengan banyak pengalaman dan ditunjang dengan latar pendidikan serta arahan dan bimbingan dari pimpinan maka semua tugas yang dibebankan dapat diselesaikan. Latar belakang pendidikan terutama pendidikan formal mempengaruhi motivasi kerja aparat kecamatan Panca Rijang dalam menyelesaikan tugasnya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keterampilan, aparat diikutsertakan dalam kegiatan pendidikan perjenjangan dan teknis fungsional yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten, namun tidak semua aparat dapat mengikuti kegiatan tersebut.

3. Sarana dan Prasarana

Secara faktual, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan lancar apabila didukung oleh fasilitas yang memadai. Dengan fasilitas yang memadai sangat dimungkinkan untuk meningkatkan motivasi kerja aparat pemerintah. Demikian juga halnya pada tingkat pemerintahan kecamatan.

Hasil olahan data menunjukkan bahwa 30 orang responden (60%) menjawab sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap kurang baik, di mana 12 orang (24%) mengatakan baik dan 8 responden (16%) menjawab sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap sangat baik.

Mengenai kondisi fasilitas kerja di Kantor Kecamatan Panca Rijang relatif cukup memadai. Hal ini ditegaskan oleh Sekretaris Camat Panca Rijang pada wawancara pada tanggal 17 Mei 2013, bahwa:

"Secara umum fasilitas kerja Kantor Kecamatan Panca Rijang relatif cukup memadai, walaupun untuk memeliharanya seringkali mengalami hambatan finansial, yakni harus menunggu pencairan dalam satu anggaran untuk perawatan fasilitas, kantor tersebut. Untuk mengantisipasinya, berdasarkan keterangan Camat Panca Rijang diambil dari kebijakan yakni dengan berusaha untuk menyisihkan dana dari pos-pos anggaran yang lain untuk perbaikan fasilitas kantor yang rusak".

1. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

* 1. Hubungan pelayanan publik terhadap birokrasi pemerintah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sudah berkualitas karena tanpa pelayanan yang baik birokrasi pemerintah tidak akan berjalan dengan semestinya. Ada empat dimensi kualitas pelayanan publik terhadap birokrasi pemerintah yaitu daya tanggap (*responsiviness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mendapat respon yang positif dari responden. Sedangkan birokrasi pemerintahan di kantor Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dilihat dari pembagian kerja, disiplin dan pengawasan, sistem aturan yang sistematis, jabatan mengikuti asas hirarki, pejabat terikat pada satu tugas formal, syarat-syarat teknis, dan jabatan merupakan karier kurang berkualitas karena tidak sesuai dengan bidang dan pekerjaan yang dikerjakan.
  2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang antara lain:

1. Tingkat pendidikan aparat pemerintah Kecamatan Panca Rijang masih perlu ditingkatkan ke jenjang yang lebih tinggi, terutama karena sebagian besar aparat kecamatan berpendidikan akhir SLTA. Selain itu, dalam penempatan posisi jabatan di Kecamatan Panca Rijang belum didasarkan pada latar belakang pendidikan aparat yang bersangkutan.
2. Secara umum pengalaman kerja aparat pemerintah Kecamatan Panca Rijang kurang baik. Hal ini ditunjukkan dalam penyelesaian pekerjaan sangat lambat karena beberapa pekerjaan selalu mengandalkan tenaga honorer dan tenaga sosial dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Panca Rijang relatif sudah cukup memadai, akan tetapi masih ada beberapa fasilitas fisik yang masih membutuhkan perbaikan dan pemeliharaan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Jamaluddin, 2011. *Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan*. Badan Penerbit UNM. Makassar.

Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Bandung.

Barata, Atep Adya, 2006. *Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima*. Gramedia: Jakarta.

Durinto, Darmadi, Sugiarto dan Toni Sitinjak, 2001. *Stategi Menaklukkan Pasar: Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. PT. Gramedia Utama: Jakarta.

Gomes, Faustino Cardos, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. ANDI OFFSET: Yogyakarta.

Hariwijaya, M dan Bisri M Djaelani, 2008. *Teknik Menulis Skripsi dan Tesis*. Hanggar Kreator: Yogyakarta.

Indrawijaya, Adam, 2006. *Perilaku Organisasi*. Sinar Baru: Bandung.

Koentjaraningrat, 1981. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Rineka Cipta: Jakarta.

Moenir, H.A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Bumi Aksara: Jakarta.

Patricia Patton, 1998. *EQ: Pelayanan Sepenuh Hati, terjemahan Hermes*. Pustaka Delapatra: Jakarta.

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan,* STIA LAN Press: Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak DR M.M.,M.Pd.,dkk, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta.

Soerjono Soekamto, 2000. *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Sugiono, 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung.

Thoha, Miftah, 1993. *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT.Rajawali Grafindo Persada: Jakarta.

Vrendebreght, T., 2001. *Metode Penelitian (terjemahan)*. Rajawali Pers: Jakarta.