

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TELLU LIMPOE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Muhammad Aswar
muhaswar@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari bulan Juni sampai Juli 2015 di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe sebanyak 50 Orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel total sehingga menghasilkan 50 orang sampel. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Observasi, Kuesioner, Interview (wawancara) dan studi kepustakaan. Data yang terkumpul kemudian digunakan secara teknik analisis data kuantitatif dengan tabel frekuensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sidenreng Rappang dikategorikan baik dengan jumlah rata-rata 66,75% dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sidenreng Rappang dikategorikan cukup baik dengan jumlah rata-rata 69%.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of public services at the Tellu Limpoe District Office, Sidenreng Rappang Regency and to determine the factors that influence the effectiveness of public services at the Tellu Limpoe District Office, Sidenreng Rappang Regency. The population in this study were the people who received service from June to July 2015 at the Tellu Limpoe District Office as many as 50 people. Sampling was carried out using a total sample so as to produce a sample of 50 people. The data collection techniques carried out in this study were observation, questionnaires, interviews (interviews) and literature studies. The data collected is then used quantitative data analysis techniques with frequency tables. The results of this study indicate that the effectiveness of public services at the Tellu Limpoe District Office, Sidenreng Rappang Regency is categorized as good with an average number of 66.75% and the factors that affect the effectiveness of public services at the Tellu Limpoe District Office, Sidenreng Rappang Regency are categorized quite well with an average number 69% average.

Keywords: Service Effectiveness

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, dokumen perijinan, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akte kelahiran, dan akte kematian). Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasiannya berdasarkan suatu system pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa

jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut, dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparaturnya pelayanan publik harus berorientasi kepada publik. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparaturnya negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Secara umum, dalam pengamatan penulis, berbagai permasalahan mendasar efektifitas pelayanan publik, yang sekaligus menjadi dasar pijakan untuk melakukan penelitian menyangkut masalah tersebut, di antaranya yaitu :

1. Pengurusan surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif.
2. Bisa dilihat bagaimana seorang aparatur pemerintahan masih padang bulu dalam memberikan pelayanan artinya hanya mementingkan orang tertentu saja.
3. Dalam memberikan pelayanan publik biasanya para petugas menawarkan dua cara kepada masyarakat, yaitu cara cepat dan lambat. Cara cepat inilah yang kita maksud sebagai proses pungutan liar.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit - belit penuh dengan korupsi, kolusi dan nepotisme serta tidak ada standar yang pasti. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, kabupaten Sidenreng Rappang sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memeberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang

mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat.

Titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa atau kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu,. Pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan. Bertolak dari kondisi objekti tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian. Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tellu Limpoe, Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kurniawan, (2009:98) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya”. Georgopolous dan Tannembbaum (2009:50), mengemukakan: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektifitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.” Kurniawan, (2005:109) beberapa indikator dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.Seperti yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan, (2005:6).

Sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memuat

pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur :

1. Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian : dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan.
3. Keamanan: proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disam-paikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.
5. Efisien: tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
6. Ekonomis: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.
7. Keadilan: pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan peman-faatannya.
8. Ketepatan waktu: tidak perlu berlama-lama.

Menurut Safitrah (2012:21) faktor - faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri. Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai faktor – faktor yang kemudian menjadi penghambat atau pun pendukung jalannya pelayanan di Kecamatan Sumber daya Aparatur, Kesadaran Masyarakat, Sarana dan Prasarana.

B. METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian yang penulis gunakan yaitu kuantitatif guna mencari gambaran Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sidenreng Rappang dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya disertai dengan dukungan table frekuensi dan persentase. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Data yang terkumpul dianalisa secara kuantitatif yang didukung oleh analisa kuantitatif yang

sederhana. Perlu adanya penentuan interval dalam menentukan kriteria jawaban responden. Menurut Nazir (2005:445) bahwa dengan menggunakan range dan besar interval kelas.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten sidrap ditandai dengan kesederhanaan dalam melakukan pelayanan dikategorikan cukup baik dengan jumlah rata-rata 76 %, kejelasan administrasi dalam melayani dikategorikan kurang baik dengan rata-rata 58%, keamanan berkas pelayanan dikategorikan baik dengan jumlah rata-rata 89%, kejelasan waktu pelayanan dikategorikan cukup baik dengan jumlah rata-rata 68,5 % , kejelasan biaya pelayanan dikategorikan kurang baik dengan rata-rata 60,5%, keadilan dalam melakukan pelayanan dikategorikan tidak baik dengan jumlah rata-rata 40%, kepastian jadwal pelayanan dikategorikan cukup baik dengan jumlah rata-rata 77,5%, dan sikap aparat dalam melayani dikategorikan cukup baik dengan jumlah rata-rata 64,5%

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sidenreng Rappang ditandai dengan kepercayaan masyarakat dalam melakukan pelayanan dikategorikan cukup baik dengan rata-rata 72,5%, fasilitas ruang tunggu pelayanan dikategorikan kurang baik dengan jumlah rata-rata 49,5%. dan fasilitas penggunaan komputer dalam melakukan pelayanan dikategorikan baik dengan jumlah rata-rata 87 %.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian mengenai efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe dan mengacu pada tujuan penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten sidrap ditandai dengan kesederhanaan dalam melakukan pelayanan dikategorikan cukup baik, kejelasan administrasi dalam melayani dikategorikan kurang baik, keamanan berkas pelayanan dikategorikan baik, keterbukaan dalam pelayanan dikategorikan cukup baik, kejelasan biaya pelayanan dikategorikan kurang baik, keadilan dalam melakukan pelayanan

dikategorikan tidak baik, kepastian jadwal pelayanan dikategorikan cukup baik, dan sikap aparat dalam melayani dikategorikan cukup baik.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sidenreng Rappang ditandai dengan kepercayaan masyarakat dalam melakukan pelayanan dikategorikan cukup baik, fasilitas ruang tunggu pelayanan dikategorikan kurang baik dan fasilitas penggunaan komputer dalam melakukan pelayanan dikategorikan baik.

E. REFERENSI

- Faried, A. (1997). *Metode Penelitian Sosial dalam bidang Administrasi dan Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Handyaningrat, S. (2010). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Irawan, F. (2002). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sianipar, J. (2008). *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI.
- Steers, R. M. (2010). *Efektivitas Organisasi, (alih bahasa M. Yamin)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Tannenbaum., G. p. (2009). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Waworuntu. (2007). *Dasar-Dasar Ketrampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijono, D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori Strategidan Aplikasi Volume I*. Surabaya: Airlangga.
- Yoeti, O. (2000). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.