**Peningkatan Kualitas Pelayanan Birokrasi**

**di Kantor Camat Watang Pulu Kabupaten Sidrap**

**ERFINA**

**IRAWAN FATTAH**

**Abstract**

The purpose of this research was to determine the improvement of bureaucracy service quality at Watang Pulu District Office in Sidenreng Rappang, along with the influencing factors that.

The method used was qualitative descriptive method, that aimed to provide an overview about the efforts to improve the quality of bureaucracy services in governmental support at Watang Pulu District Office in Sidenreng Rappang using a survey approach. The population in this study were all apparatus at Watang Pulu District Office and its people, to conclude 45 people and all of them were accounted as sample.

The results obtained from the calculation of factors that affect the service quality were (1) awareness factor was rated 3,06, (2) rules factor was rated 3,02, (3) organizing factor was rated 2,68, (4) ability factor was rated 3,08, and (5) service facilities was rated 2,66. These results concluded the improvement of bureaucracy service quality at Watang Pulu District Office in Sidenreng Rappang was in good category at a rate of 2,9.

1. PENDAHULUAN

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu ketertiban di dalam masyarakat, agar masyarakat dapat menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan yang modern, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan diadakan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Dengan demikian, keberadaan pemerintahan Indonesia yang dalam penyelenggaraannya mempunyai susunan organisasi yang cukup kompleks yang dibentuk sesuai dengan fungsinya, satu sama lain saling berkaitan dan tak jarang menimbulkan terjadinya benturan, namun demikian hampir semua upaya yang mereka lakukan adalah bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat. Untuk itulah dituntut adanya upaya yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, utamanya kepada Pemerintah Kecamatan Watang Pulu untuk selalu meningkatkan dan selalu memberikan pelayanan birokrasi kepada masyarakat dengan layanan yang bermutu, cepat, efektif dan efisien

Untuk menjalankan wewenang, tugas dan tanggung jawab, maka Pemerintah Kecamatan Watang Pulu dalam kegiatan sehari-hari, akan selalu berhubungan dengan instansi-instansi terkait, yang berada dalam wilayahnya, dan tentunya selalu diharapkan bahwa pemerintah kecamatan dapat memberikan pelayanan birokrasi yang baik kepada masyarakat, serta dalam hubungan dan pemberian pelayanan tersebut, tidak terlepas dari bagaimana memberikan layanan yang berkualitas kepada publik dan layanan yang diberikan dapat berjalan baik, dan birokrasi pelayanan tidak terlalu berbelit-belit atau dengan kata lain birokrasi pelayanan publik mudah, murah, terjangkau, tidak terlalu panjang birokrasinya, agar publik atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan senantiasa merasa senang, puas, nyaman, dan merasa puas.

Sastropoetro (2001:12) mengemukakan bahwa perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai mengglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat. Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin.

Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan.

Dwiyanto (2001:92) mengukur kualitas pelayanan dari sudut tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang diterimanya. Apabila seseorang merasa puas dan memenuhi keinginannya, maka layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas, sebaliknya apabila seseorang tidak puas, maka layanan tersebut berindikasi kurang berkualitas. Kualitas juga dapat dimaknai bahwa memenuhi kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen (Salusu, 1996:71).

Fenomena tersebut memberikan konsekuensi kepada pemerintah, baik pemerintah pusat, terlebih-lebih pemerintah daerah untuk menyelenggarakan sistem pelayanan yang profesional dengan birokrasi pemerintahan yang mudah. Setiap aparat kabupaten, kecamatan, dinas, badan, dan kantor secara mutlak harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap warga pengguna layanan dan jasa.

Bahkan secara faktual kasus yang pernah terjadi di daerah lain, misalnya terjadi di Sulawesi Utara, investor urung menanamkan modal di bidang pembangkit listrik, karena banyaknya peraturan daerah yang memajaki banyak hal di sektor ini. Seperti pajak air (untuk pembangkit listrik) sampai pajak karena daerah itu dilewati transmisi tegangan tinggi (Republika, 6/3/2001). Realita tersebut juga menunjukan bahwa birokrasi masih kaku dan tidak memiliki inisiatif sehingga tidak inovatif dalam memanfaatkan peluang di era otonomi daerah.

Buruknya pelayanan birokrasi, tidak asing lagi dilihat dan didengarkan, dan sudah banyak rumusan yang sudah disampaikan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Sudah umum diketahui bahwa dalam hal pelayanan masyarakat selama rentang waktu puluhan tahun, mentalitas penyelenggaraan pemerintahan yang terbentuk secara kolektif adalah mentalitas untuk dilayani. Terkait dengan kondisi sektor aparatur negara dewasa ini, disadari betul bahwa biaya tinggi yang menjadi momok investasi asing maupun modal domestik masih dirasakan, terutama dikarenakan masih berbelitnya prosedur segala pengurusan, birokrasi yang panjang, serta masih adanya kolusi dan korupsi oleh oknum aparatur negara. Birokrasi pelayanan, misalnya pengurusan akte jual beli, adalah merupakan salah satu permasalahan yang menjadi hambatan dalam pelayanan administrasinya.

Berdasarkan pengamatan penulis yang telah dilakukan, ditemukan berbagai masalah yang nantinya penulis akan teliti, masalah tersebut misalnya; 1) Pelayanan birokrasi masih kurang meningkat kualitasnya, dan terkesan lamban, contohnya masyarakat masih bolak balik kekantor camat untuk mengurus dan mendapatkan pelayanan diakibatkan aparatur kantor camat sering tidak mampu menyelesaikan pelayanan pada saat itu (dalam satu hari) dengan berbagai alasan. 2) Proses pengurus akte jual beli, tidak memiliki kejelasan prosedur, mekanisme yang berbelit-belit, tidak transparan, waktu yang tidak pasti, dan biaya tinggi yang harus dikeluarkan masyarakat terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi.

1. Pelayanan Berkualitas

Menurut Thoha (2000:68), mengemukakan pelayanan yang berkualitas mempunyai ciri-ciri yaitu antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;

2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Gazper (2004:127) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;

2. Realiable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

3. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

4. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

5. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;

6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;

8. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

9. Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

10. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

1. Pembinaan Kualitas Pegawai

Pembinaan sebagaimana dikemukakan oleh Hasibuan (2003:59) antara lain sebagai berikut:

1. Pembinaan adalah sesuatu proses belajar yang menghendaki kemampuan konsep, sikap atau pengetahuan dari orang-orang untuk membantu mereka dalam mencapai tujuan.

2. Istilah pembinaan menunjukkan suatu proses meningkatkan sikap, kemampuan dan kecakapan dari pekerjaan untuk menyelenggarakan pekerjaan khususnya.

3. Pembinaan berarti mendidik dalam arti sempit, terutama dengan cara berlatih dan disiplin.

Pembinaan, penyempurnaan dan pendayagunaan aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, perlu dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat meningkatkan kemampuan, pengabdian, disiplin dan keteladanannya, serta mampu melayani, mengayomi, menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat.

Sejalan dengan itu, menurut Kasnawi (2002:26), mengemukakan bahwa dengan memiliki sumber daya manusia yang baik, maka produktivitas tenaga kerja akan menjadi lebih tinggi yang pada gilirannya diharapkan dapat menaikkan pendapatan. Untuk merealisasikan pembangunan sumber daya manusia tersebut, tentunya harus dimulai dari pembinaan kualitas aparatur.

Aparatur juga seringkali disebut sebagai pamong praja, yang secara etimologi berarti pengasuh, pendidik, pengurus pemerintahan negara yang memiliki kewenangan baik secara kelembagaan maupun secara personal untuk melakukan fungsi pengaturan (*regulation*) dan fungsi pelayanan (*service*) publik.

Dengan demikian dalam rangka pembinaan aparatur terutama setelah berlakunya Undang-Undang Otonomi Daerah Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka visi utama yang harus dikedepankan adalah pemahaman bahwa tugas aparatur bukan semata-mata sebagai pendorong, akan tetapi sekaligus berfungsi sebagai fasilitator dan katalisator dengan menempatkan masyarakat sebagai aktor pelakunya.

Di samping itu, pada era otonomi daerah saat ini ada perubahan visi aparatur dari pemberi pentunjuk (instruksi) menjadi memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melaksanakan. Dengan demikian aparatur harus memiliki kemauan dari dalam (*inner will*) untuk melihat kapasitasnya sebagai abdi masyarakat, dan bukan lagi sebagai elite sosial yang meminta pengabdian dari masyarakat.

Pembinaan aparatur selaku pegawai negeri sipil, tentunya diatur dan terikat dengan peraturan perundang-undangan terutama undang-undang kepegawaian Nomor 43 tahun 1999, bahwa pembinaan aparatur meliputi dasar-dasar pembinaan yang mengacu pada sistem karier dan prestasi kerja, kenaikan pangkat dan pengangkatan dalam jabatan, mutasi yang terbuka, pendidikan dan latihan, penilaian penyelesaian pekerjaan, serta disiplin dan kesejahteraan pegawai.

Salah satu hal yang cukup signifikan untuk memberdayakan aparatur, adalah berawal dari pola rekruitmen yang standar, representatif, transparan, termasuk dari segi tingkat dan kualifikasi pendidikan serta jenjang pendidikan dan latihan yang dibutuhkan.

1. Pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan administrasi (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2001) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam kondisi masyarakat yang sangat dinamis, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001:41).

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;

3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

a. Prosedur/tata cara pelayanan;

b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;

c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;

d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;

e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti:

a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;

8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemberian pelayanan administrasi oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam konteks pelayanan administrasi, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (2003:19) mengemukakan bahwa pelayanan administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan administrasi dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Birokrasi Pemerintahan

Birokrasi dalam buku Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka (2005:156) dijelaskan bahwa sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintahan karena telah berpegang pada hirarki dan jenjang jabatan. Sedangkan pemerintahan adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan negara.

Menurut Inu Kencana (2003:247), berpendapat bahwa pemerintahan adalah tiap-tiap tindakan penguasa yang termasuk perundang-perundangan peradilan atau polisi. Jadi pengertian itu meliputi apa saja yang menjadi fungsi dari para pejabat Pamongpraja di daerah seperti fungsi jabatan seorang Gubernur, Wali Kota, kepala Pemerintahan setempat, baik jabatan selaku Kepala Kecamatan maupun selaku Kepala Pemerintahan di lingkungannya mana jabatan-jabatan ini terlepas dari pada kekuasaan untuk mengadili perkara atau membuat undang-undang.

Dapat pula dikatakan bahwa pemerintahan dalam arti kata yang luas ialah meliputi kegiatan-kegiatan pemerintah di berbagai sektor/lapangan, atau apa saja yang menyangkut aktivitas pemerintahan di dalam suatu negara demi untuk mencapai tujuan negara yang dicita-citakan.

Pengertian pemerintahan dalam arti yang seluas-luasnya menurut Inu Kencana (2003:212), adalah segala sesuatu daya upaya sesuatu negara untuk mencapai tujuannya.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Birokrasi Pemerintahan adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan kesejahteraan rakyat yang berpengang pada hirarki dan jabatan demi terwujudnya tujuan negara yang dicita-citakan yakni masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dan mendapat rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa.

1. Faktor-Faktor YANG Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir (2003:88), mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung pelayanan kepada masyarakat yaitu:

1. Faktor kesadaran, yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan.

2. Faktor aturan, yaitu seperangkat aturan penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat, maka makin besar pula peranan aturan dalam hidupnya.

3. Faktor organisasi, yaitu seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi

4. Faktor kemampuan keterampilan, yaitu meliputi kecakapan teknis, konseptual keterampilan dan kecakapan kemanusiaan.

5. Faktor sarana pelayanan, yaitu segela jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam melaksanakan pekerjaan

Dengan adanya faktor tersebut di atas, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan birokrasi yang baik, dan tentunya akan menunjang pelaksanaan pemerintahan, serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

1. METODE PENELITIAN

Objek penelitian dalam memperoleh data dan informasi, maka penulis mengadakan penelitian di Kantor Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidrap, dengan alasan bahwa di kantor camat tersebut kualitas pelayanan birokrasi masih kurang, dan terkadang birokrasi pelayanan terkesan lamban.

Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, dari bulan Oktober sampai November 2012 dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Tahap persiapan, merupakan identifikasi permasalahan yang akan menjadi topik penulisan ini.

2. Tahap pelaksanaan, merupakan proses pengumpulan data melalui observasi dan wawancara / interview.

3. Tahap penyelesaian/penulisan, di mana memisahkan data-data yang penting dan menyusun dalam suatu bentuk proposal penelitian.

Variabel penelitian ini adalah terdiri dari dua variabel yaitu peningkatan dan variabel kedua yaitu kualitas pelayanan birokrasi.

Dari kedua variabel tersebut di atas, maka disain penelitian yang digunakan adalah hanya menggunakan deskriptif kualitatif yaitu suatu disain atau bentuk penelitian dengan tujuan untuk memberikan gambaran tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan birokrasi dalam menunjang pemerintahan di Kantor Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidrap dengan menggunakan metode pendekatan survei.

Menurut Nazir (2002:71), dalam bukunya mengemukakan bahwa populasi adalah kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang ingin dibuat informasi.

Berdasarkan pendapat di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah semua aparatur Pemerintah Kecamatan Watrang Pulu, Pegawai Harian Tenaga Lepas (PHTL), tenaga sosial, dan masyarakat dengan jumlah total populasi 45 orang

Pertimbangan pemilihan sampel dari kalangan masyarakat yaitu masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Watang Pulu seperti pelayanan KK, Akte Jual Beli, KTP, dan Akte Kelahiran. Informan dalam penelitian yaitu Camat Kecamatan Wattang Pulu, yang penulis akan melakukan wawancara dengan informan tersebut pada saat penelitian.

Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah sampel total atau penelitian sensus yakni keseluruhan dari populasi. Karena populasi tersebut di atas hanya sedikit, maka peneliti mengambil dan menentukan sampel yaitu keseluruhan dari populasi yang berjumlah 45 orang, terdiri dari pegawai/staf sebanyak 19 orang dan masyarakat di wilayah Kecamatan Watang Pulu sebanyak 26 orang yang pernah mendapatkan pelayanan, dengan kriteria penarikan sampel yaitu pengambilan sampel dari kalangan pegawai/staf kantor camat Wattang Pulu dengan pertimbangan bahwa sampel tersebut dapat memberikan data atau informasi tentang masalah yang diteliti, dan sampel yang diambil dari kalangan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dengan pertimbangan bahwa sampel tersebut dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dalam pengurusan layanan birokrasi, seperti layanan akte jual beli tanah di kantor tersebut.

Penentuan sampel tersebut berdasarkan pendapat Arikunto yang mengemukakan bahwa apabila seorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus (2002:115).

Untuk memperoleh data yang lebih akurat, sehingga relevan dengan objek penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni:

1. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian tentang masalah yang akan diteliti.

2. Kuisioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan kepada para responden sesuai dengan objek penelitian.

3. Studi kepustakaan, yaitu suatu kegiatan membaca dan mengumpulkan literatur atau bacaan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

4. Wawancara, mengadakan interview langsung dengan informan kunci, dengan mengumpulkan data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti

Data yang diperoleh pada saat penelitian akan dianalisis datanya dengan teknik analisis data desktriptif kualitatif, agar hasil penelitian nantinya dapat memberi gambaran tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan birokrasi di Kantor Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang, dan data yang terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan tabel frekuensi atau tabel persentase. Jawaban setiap item instrumen menggunakan Skala Likert (Sugiyono, 2008: 107).

1. Hasil penelitian

Hasil penelitian ini akan disajikan sesuai data yang telah dihimpun dan diperoleh melalui penyebaran angket atau kuisioner yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif yaitu teknik tabulasi, frekuensi, dan presentasi sebagai berikut:

1. Kesadaran

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan suatu rasa ingin memberikan sesuatu yang terbaik bagi berlangsungnya suatu organisasi dalam hal ini Kantor Kecamatan Wattang Pulu, jika dalam menjalankan tugas dipenuhi rasa tanggung jawab yang besar maka hasil yang akan diperoleh juga akan baik.

Dari data yang didapat dari jawaban kuisioner diketahui hanya ada 2 kategori jawaban saja yaitu sangat baik dan baik, untuk kategori jawaban sangat baik terdapat 3 frekuensi atau 6,66 % dan kategori jawaban baik sebanyak 42 atau dengan persentase 93,33 %. Maka dapat ditentukan tingkat kesadaran pegawai dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat adalah 3,06 atau berada pada kategori baik.

Berdasarkan wawancara dengan Camat Wattang Pulu yang dilakukan pada tanggal 23 Januari 2013, didapatkan keterangan bahwa memang diperlukan suatu motivasi atau kesadaran yang tinggi dalam menjalankan tugas masing-masing dan hal itu disadari sepenuhnya oleh seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Wattang Pulu.

2. Aturan

Pelayanan terhadap masyarakat perlu didasari oleh suatu aturan yang jelas untuk mengatur pembagian tugas masing-masing pegawai, ini perlu dilaksanakan agar pelayanan dapat lebih maksimal dirasakan masyarakat, setiap pegawai harus juga mengerti tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Hasil olahan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab bahwa pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Wattang Pulu termasuk baik, hal ini dikarenakan ada sekitar 88,8% responden menjawab baik dan 6,66 % atau 3 responden menjawab sangat baik, sedangkan 2 orang responden atau 4,44 % dari total responden menjawab kurang baik. Dengan demikian kualitas pelayanan dari segi aturan atau dasar pelaksanaannya mendapat penilaian 3,02 yang termasuk dalam kategori baik.

Wawancara dengan Camat Wattang Pulu pada tanggal 23 Januari 2013 juga memberikan keterangan bahwa setiap pelaksanaan tugas-tugas kepegawaian tidak boleh menyimpang dari aturan yang berlaku atau yang telah ditetapkan sebelumnya, sanksinya adalah teguran maupun peringatan keras.

3. Organisasi

Setiap organisasi terutama organisasi pemerintahan selalu berorientasi pada kepentingan masyarakat, itulah sebabnya mengapa kepentingan masyarakat selalu diutamakan, karena tujuan pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.Hasil olahan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Wattang Pulu dari segi aturan yang berlaku termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan ada sekitar 60 % responden atau 27 responden menjawab baik dan 35,5 % atau 16 responden menjawab kurang baik, sedangkan 2 orang responden atau 2,22 % dari total responden menjawab sangat baik. Jadi kualitas pelayanan dari segi organisasi mendapat penilaian 2,68 dan termasuk dalam kategori baik.

Hasil wawancara tanggal 23 Januari 2013 dengan Sekretaris Kecamatan Wattang Pulu mengenai hal ini menunjukan bahwa salah satu faktor penunjang dalam keberhasilan suatu organisasi adalah pembagian tugas yang jelas antar pegawai, ini sudah diatur dengan jelas di dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

4. Kemampuan

Pelayan yang diberikan kepada masyarakat juga bergantung pada kemampuan pribadi seorang pegawai, jika dia memiliki kemampuan yang tinggi dalam melayani masyarakat maka akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Wattang Pulu. Dari hasil olahan data dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan. Di antara 45 responden ada 39 orang yang menjawab baik dengan persentase 86,6 %, sedangkan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 5 orang dengan persentase 11,1 %, dan yang terakhir adalah 1 orang yang menjawab kurang baik dengan persentase 2,22%. Maka kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan pegawai itu sendiri termasuk pada kategori baik dengan nilai 3,08.

Hal ini sejalan dengan pernyataan informan Drs. Abdul Waris Sadik yang mengatakan bahwa kemampuan yang matang menunjang pelaksanaan tugas sehari-hari dan dalam hal ini sangat dimungkinkan karena rata-rata pegawai memiliki pendidikan terakhir S1. Wawancara dilakukan pada tanggal 24 Januari 2013.

5. Sarana pelayanan

Sarana pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu pelayanan, karena sangat disayangkan jika kemampuan atau kesadaran pegawai yang tinggi serta dukungan organisasi juga aturan yang sempurna dan tidak didukung oleh sarana yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada sekitar 53,3 % atau 24 orang responden menjawab baik dan selanjutnya 18 orang responden atau 40 % dari total responden menjawab kurang baik sedangkan 6,66 % atau 3 responden menjawab sangat baik. Jadi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dari segi sarana pelayanan atau dasar pelaksanaannya mendapat kategori baik dengan nilai 2,66.

Kelengkapan sarana pelayanan juga merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dengan jalannya pelayanan terhadap masyarakat, dan berdasarkan wawancara dengan sekretaris kecamatan Wattang Pulu maka dapat diketahui bahwa sarana pelayanan di kantor kecamatan cukup memadai untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Hasil analisis pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kecamatan Wattang Pulu secara keseluruhan dapat dilihat di mana terlihat besar kecilnya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kecamatan Watang Pulu. Nilai tertinggi diperoleh dari kemampuan pegawai itu sendiri yaitu rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada para masyarakat, faktor ini mendapat nilai 3,08. Selanjutnya adalah faktor kesadaran dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di lapangan dan memiliki nilai 3,06, di tempat berikutnya adalah faktor aturan, faktor ini memperoleh nilai 3,02, sedangkan untuk faktor organisasi mendapat nilai 2,68, dan yang terakhir adalah dari segi faktor sarana pelayanan yang merupakan faktor yang memperoleh nilai terkecil yaitu 2,66. Hasil akumulasi nilai-nilai seluruh faktor di atas memperoleh nilai rata-rata 2,9, dengan kesimpulan termasuk dalam kategori baik.

1. PENUTUP

Berdasarkan uraian-uraian serta pembahasan terdahulu, maka dapat diarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan birokrasi di Kantor Camat Wattang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang dalam penelitian ini memperoleh nilai 2,9 dan berada pada kategori baik.

2. Kualitas pelayanan birokrasi di Kantor Camat Wattang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang dipengaruhi oleh faktor kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan, dan sarana pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.

Dwiyanto, Agus. 2001. *“Budaya Paternalisme dalam Birokrasi Pelayanan Publik”, Policy Brief, Center for Population and Policy Studies*, UGM, Yogyakarta.

Gaspersz, V., 2004, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.

Handayaningrat, Soewarno, 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Gunung Agung. Jakarta.

Handoko, 2003, *Kinerja dan Tingkat Emosional*, Pratama, Surabaya.

Hasibuan, Malayu, S.P. 2003. *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. (Cetakan Keempat). Bumi Aksara. Jakarta.

Inu Kencana Syafie. 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Bumi Aksara, Bandung.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Ketiga. 2005. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Balai Pustaka. Jakarta.

Kasnawi, Tahir. 2002. *Konsep, Definisi, dan Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia (Makalah)*. PSK Universitas Hasanuddin. Ujung Pandang.

Lateiner, Alfred. 2001. *Teknik Memimpin Pegawai dalam Pekerjaan*. Aksara Baru. Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara. 2001. *Jurnal Administrasi Negara*. STIA-LAN RI. Makassar.

Manrihu, Tayeb. 2002. *Peningkatan Kinerja Dalam Organisasi*. Diklat. Makassar.

Moenir, H.A.S., 2003, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Moh. Nazir. 2002. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Musanef, 2002, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*. Gunung Agung. Jakarta.

Osborne, David, dan Ted Gaebler, 2002, Reinventing Government: *How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.

Ratminto, 2004, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.

Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Stratejik (Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonfrofit)*. Jakarta: Grasindo.

Siagian, Sondang P., 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-4. Bumi Aksara. Jakarta.

Soekarno. K., 2001. *Kepemimpinan dalam Administrasi*. Mandar Maju. Bandung.

Sostropoetro, S. 2001. *Partisipasi, Komunikasi, Persuasi dan Disiplin dalam Pembangunan Nasional*. Penerbit Alumni, Bandung.

The Liang, Gie. 2003. *Efisiensi Kerja Pegawai. Edisi Ketiga*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Thoha, Miftah, 2000, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

Dokumen-Dokumen:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Kepegawaian.

Undang-Undang Dasar 1945 Alenia IV