

ANALISIS PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI KECAMATAN TANETE RIATTANG TIMUR KABUPATEN BONE

Oleh:

M. ARSYAD MAF'UL, SRI AGUSTINA, BAKHTIAR
Dosen Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan FIS UNM

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone dalam pelayanan masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis kualitatif untuk mengetahui pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan tanete riattang timur kabupaten bone dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelaksanaan penyelenggara pemerintahan di kecamatan tanete riattang timur kabupaten bone dalam pelayanan masyarakat yang berfokus pada ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Dalam ketepatan waktu pelayanan masih ada keterlambatan namun masih lebih sering tepat waktu. Kesopana dan keramahan dalam memberikan pelayanan sudah terlaksanan dengan baik. Di kantor Kecamatan ini juga sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dengan cara memberikan pelayanan gratis, tanpa pungutan biaya. Hanya saja fasilitas pencipta kenyamanan di kantor ini masih minim, dikarenakan bangunan kantor yang kurang luas dan kurangnya sarana prasarana. 2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tanete Riattang Timur yaitu: a) Faktor Pendukung penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanete Riattang Timur yang terdiri dari (1) Kepemimpinan Camat, (2) Lingkungan Kerja. b) Faktor penghambat pemberian pelayanan yang masyarakat yaitu minimnya sarana dan prasarana kecamatan.

Kata Kunci: Penyeleggaran Pemerintahan

ABSTRACT: This study aims to investigate the implementation of governance in the Eastern District of Tanete Riattang Bone regency in community service and the factors that affect public services in the district of East Riattang Tanete Bone regency. Researchers used data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data have been obtained from the results of the study were processed using qualitative analysis to examine the implementation of governance in the sub Tanete Riattang eastern districts bone and the factors that influence it. The results showed that: 1) Implementation of the government in the district penyelenggara Tanete Riattang east district bone in community service that focuses on the timeliness of service, courtesy and hospitality in providing services, access to services, convenience in obtaining services. In timeliness of services there is still a delay but still more often on time. Kesopana and hospitality in providing services has been undone by a well. At the district office is also already provide convenience to the people who want to do service by providing free services, free of charge. Only the creator of comfort in the office facility is still minimal, due to the less spacious office buildings and the lack of infrastructure. 2) Factors Influencing Government Conduct in the Public Service in the District Tanete East Riattang namely: a) Supporting factors governance in public service in the District Tanete East Riattang consisting of (1) Leadership Head, (2) the Work Environment. b) Factors inhibiting the public service delivery is poor facilities and infrastructure sub-district.

Keywords: Implementation of Governance

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 juga membuka ruang untuk berinovasi. Inovasi tersebut dapat berbentuk bagaimana menyelenggarakan pemerintahan yang efektif dan efisien, bagaimana memberikan pelayanan publik yang baik, maupun inovasi tentang bagaimana cara memberdayakan masyarakat dengan tepat dan berhasil guna. Ruang-ruang tersebut dibuka dalam koridor peningkatan efisiensi, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri (pasal 387). Bahkan pasal 389 menyebutkan dalam hal pelaksanaan inovasi yang telah menjadi kebijakan Pemerintah Daerah dan inovasi tersebut tidak mencapai sasaran yang telah ditetapkan, aparatur sipil negara tidak dapat dipidana.

Pemerintahan yang baik akan terwujud apabila tugas-tugas pemerintahan dapat terlaksana dengan baik. Namun kenyataannya, tugas-tugas tersebut tidak berjalan secara efektif. Misalnya, dalam lingkup pemerintahan kecamatan terkadang tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan optimal.

Berbicara tentang pelayanan masyarakat, penyelenggaraan pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk

memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pemerintah yang bersih diperlukan pelaku birokrasi pemerintah yang profesional, melaksanakan tugas dilandaskan pada landasan normatif dan kepatutan sebagai etika yang mengendalikan setiap langkah pelaksanaan tugas, wewenang maupun kekuasaan yang dipercayakan kepadanya. Dikemukakan pendapat menurut Irfan Islamy (2000:12): "...Profesional mempunyai pengertian bahwa ia memiliki kemampuan teknis (sebagai spesialis) dalam menjalankan tugas-tugasnya dan selalu berorientasi pada pemberian pelayanan yang baik pada masyarakat".¹

Penjelasan tersebut selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta berwawasan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan masyarakat masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini dapat dilihat pada karakter birokrasi perangkat kecamatan yang belum sesuai harapan di wilayahnya. Misalnya saja pada kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone, tak sedikit keluhan dari masyarakat juga masih tertuju pada Kantor Kecamatan ini, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, adanya ketidakadilan pada pembagian bantuan-bantuan untuk masyarakat miskin, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia (1996:571) berasal dari kata *layan* yang berarti membantu (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata *pelayanan* mempunyai arti perihal atau melayani.²

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggara pemerintah di kecamatan. Pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki

¹ H. Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Malang, 2009, hlm. 36.

² Ibid.

setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Akan tetapi pada kenyataannya bahwa pelayanan yang terjadi pada sebagian besar kantor-kantor kecamatan termasuk Kecamatan Tanete Riattang Timur masih belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi : *“Analisis Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone”*

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Analisis

Analisis adalah proses penilaian terhadap sesuatu objek untuk masa akan datang yang lebih baik. Adapun pengertian analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).³ Rancangan analisis adalah berbagai alat analisis data penelitian agar rumusan masalah penelitian dapat terpecahkan, hipotesis penelitian dapat dibuktikan atau diuji, dan akhirnya tujuan penelitian harus tercapai. Adapun analisis data disebut juga pengolahan data dan penafsiran data. Analisis data adalah rangkaian kegiatan

penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah (Brannen, Julia, 2008).⁴

2. Pemerintahan

a. Pengertian Pemerintahan

Seperti yang kita ketahui bahwa pemerintahan adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif di suatu negara dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan negara.

Adapun sistem pemerintahan diartikan sebagai suatu tatanan utuh yang terdiri atas berbagai komponen pemerintahan yang bekerja saling bergantung dan mempengaruhi dalam mencapai tujuan dan fungsi pemerintahan. Komponen-komponen tersebut secara garis besar meliputi lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Jadi, sistem pemerintahan negara menggambarkan adanya lembaga-lembaga negara, hubungan antarlembaga negara, dan bekerjanya lembaga negara dalam mencapai tujuan pemerintahan negara yang bersangkutan.

Pemerintahan (governing) menurut **Kooiman**, merupakan proses interaksi antara berbagai aktor dalam pemerintahan dengan kelompok sasaran atau berbagai individu masyarakat. Oleh sebab itu, pola penyelenggaraan pemerintahan dalam masyarakat dewasa ini pada intinya merupakan proses koordinasi (coordinating), pengendalian (steering), pemengaruhan (influencing), dan penyeimbangan (balancing) setiap hubungan interaksi tersebut”.⁵

b. Pemerintahan Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas

³ Pranala, Pengertian Analisis, <http://kbbi.web.id/analisis>, pada tanggal 17 Januari 2016 pukul 11.52

⁴ Etta Mamang Sangadji, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Penerbit Andi, Malang, Tahun 2010, Hlm 197-198

⁵ Ibid.

pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁶

Pemerintah daerah adalah gubernur, bupati, atau walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Perangkat daerah provinsi terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah. Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan.⁷

3. Kecamatan dan Camat

a. Pengertian Camat beserta tugas dan fungsinya

Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota. Camat diangkat oleh bupati atau wali kota atas usul sekretaris daerah kabupaten atau kota terhadap Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat, yaitu menguasai pengetahuan teknis pemerintahan, dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Peraturan Pemerintahan Nomor 19 Tahun 1998 tentang Kecamatan, camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Tugas umum pemerintahan yang diselenggarakan oleh Camat tidak dimaksudkan sebagai pengganti urusan pemerintahan umum, karena Camat bukan lagi sebagai kepala wilayah. Selain itu, intinya juga berbeda. Tugas umum pemerintahan sebagai kewenangan atributif mencakup tiga jenis kewenangan yakni

kewenangan melakukan koordinasi yang meliputi lima bidang kegiatan, kewenangan melakukan pembinaan serta kewenangan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kewenangan koordinasi dan pembinaan merupakan bentuk pelayanan secara tidak langsung, karena yang dilayani adalah entitas pemerintahan lainnya sebagai pengguna, meskipun pengguna akhirnya tetap masyarakat. Sedangkan kewenangan pemberian pelayanan kepada masyarakat, pengguna maupun pengguna akhirnya sama yakni masyarakat. Jenis pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan secara langsung.

PP Nomor 19 Tahun 2008 mengatur secara lebih rinci mengenai tugas dan wewenang Camat, baik untuk kewenangan yang bersifat atributif maupun pedoman untuk kewenangan yang bersifat delegatif. Untuk kewenangan delegatif disusun berdasarkan kriteria Eksternalitas dan Efisiensi. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Camat diatur dengan peraturan Bupati/Walikota. Adapun tugas pokok Camat memimpin Kecamatan dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pembangunan perekonomian masyarakat Kelurahan, Kesejahteraan rakyat, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat serta pembinaan sekretariat Kecamatan sesuai dengan kewenangannya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Tugas pokok Camat berdasarkan Peraturan Daerah tersebut diatas adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

b. Pengertian Kecamatan Beserta Tugas dan Fungsinya

Kecamatan adalah salah satu entitas pemerintah yang memberikan pelayanan

⁶ Pemerintahan Daerah, diakses dari <http://pemerintah.net/pemerintahan-daerah/>, pada tanggal 18 Januari 2016 pukul 20:25

⁷ Yuyus Kardiman, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan untuk SMA/MA kelas XI, Erlangga, Jakarta, 2014

langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Sebagai subsistem pemerintah di Indonesia, kecamatan mempunyai kedudukan cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan. Studi tentang kecamatan di Indonesia telah dilakukan oleh para ahli baik dari dalam maupun luar negeri, meskipun jumlahnya masih relative terbatas, beberapa studi yang menonjol misalnya D.D Fagg Tahun 1958 yang mengkaji camat dengan kantornya, selain itu terdapat studi lain yang dilakukan oleh Nico Schule Nordholt yang mengkaji organisasi pemerintahan kecamatan dengan menitik beratkan pada hubungan camat dengan lurah atau kepala desa.

Perubahan kedudukan kecamatan dan kedudukan camat, membawa dampak pada kewenangan yang harus dijalankan oleh camat. Namun demikian ada karakter yang berbeda antara status perangkat daerah yang ada pada kecamatan dengan instansi/lembaga teknis daerah. Bila ditelaah lebih lanjut, kewenangan camat justru lebih bersifat umum dan menyangkut berbagai aspek dalam pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan. Hal ini berbeda dengan instansi dengan lembaga dinas daerah ataupun lembaga teknis daerah yang bersifat spesifik. Adapun tugas dan fungsi Kecamatan yaitu :

- 1) Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat
- 2) Ketentraman dan Ketertiban Umum
- 3) Penegakan Peraturan Perundangan
- 4) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
- 5) Kegiatan Pemerintahan
- 6) Membina Pemerintahan Desa/Kelurahan
- 7) Pelayanan masyarakat yang belum dilaksanakan Desa/Kelurahan.

4. Pelayanan Masyarakat

Jenis-jenis pelayanan terhadap masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga

kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.⁸

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah melalui aparat pemerintah, walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat. Aparat pemerintah harus menyadari fungsi dan peran mereka sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan pemerintah, walau tidak bertujuan untuk mencari keuntungan namun tidaklah harus mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparat pemerintah tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitikberatkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada mem rincinya menjadi variabel-variabel yang saling terkait. Harapannya agar diperoleh pemahaman yang mendalam tentang bagaimana penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone dalam pelayanan masyarakat, untuk selanjutnya dihasilkan menjadi sebuah teori. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari studi lapangan melalui wawancara dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone (kecuali Ibu Camat) sejumlah 13 orang dan sejumlah masyarakat

yang pernah terlibat langsung dalam proses pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan tersebut, dalam hal ini berjumlah 6 orang. Data sekunder atau data kepustakaan yaitu data yang diperoleh dengan cara mengkaji berbagai literatur yang berhubungan dengan fenomena yang diteliti.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dengan alat bantu berupa pedoman wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan terstruktur atau tidak terstruktur apabila dianggap perlu untuk memperoleh keterangan yang diperlukan dari Narasumber.

Pada penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Observasi

Teknik Observasi yaitu terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang di amati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.⁹ Observasi dilakukan dengan maksud untuk mengetahui kinerja aparat kecamatan dalam pelayanan masyarakat dan faktor-faktor apa yang mempengaruhinya.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data ketika peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden. Wawancara dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan tanete riattang timur dalam pelayanan kepada masyarakat.

3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu untuk melengkapi data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan mengadakan pencatatan dokumen yang berkenaan dengan gambaran umum kantor kecamatan sebagai pelayanan masyarakat.

HASIL PENELITIAN

Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kecamatan Tanete Riattang Timur dalam Pelayanan Masyarakat

Fungsi utama pemerintah salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara operasional di kecamatan pelayanan

⁸ SANKRI Buku III, Tahun 2004, Hlm 185

⁹ Sugiono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2010, Hlm 227

tersebut dilakukan oleh aparat kantor kecamatan. Sasaran dari manajemen pelayanan yang dilakukan oleh aparat kantor kecamatan sebenarnya sangat sederhana, yaitu adanya kepuasan dari masyarakat. Meskipun demikian, untuk mewujudkannya diperlukan kesungguhan dengan persyaratan yang sering kali tidak mudah untuk dilakukan. Berikut adalah Jenis-jenis pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur yang diberikan kepada masyarakat yaitu:

- 1) Pengesahan permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 2) Pengesahan permohonan Kartu Keluarga (KK)
- 3) Pengesahan permohonan Akte kelahiran
- 4) Pengesahan permohonan-permohonan Bank untuk masyarakat
- 5) Pengesahan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- 6) Pengesahan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 7) Pengesahan permohonan HO/SITU
- 8) Pengesahan permohonan izin keramaian
- 9) Pengesahan permohonan mutasi tanah
- 10) Pengesahan permohonan izin baruga/sarapo
- 11) Pengesahan permohonan surat keterangan pindah
- 12) Pengesahan permohonan pensiun
- 13) Pengesahan permohonan surat keterangan kematian
- 14) Pengesahan permohonan surat keterangan pacak

Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yaitu standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. Standar Operasional Pelayanan merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Standar operasional prosedur (SOP) juga turut memberikan sumbangsih terhadap terwujudnya suatu pelayanan publik yang efektif dan efisien. Berdasarkan pada peraturan MenPan dan RB No. 35 tahun 2006 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur (SOP) mengenai kemudahan dan kejelasan yaitu

prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan. Sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di Kecamatan Tanete Riattang Timur, SOP di Kecamatan Tanete Riattang Timur sudah jelas dan memberikan kemudahan pada masyarakat yang ingin melakukan permohonan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat membuat masyarakat tidak bertanya-tanya lagi kepada pihak kecamatan dan masyarakat merasa mudah dalam mengurus kepentingannya masing-masing. Adapun yang menjadi prioritas utama dalam pemberian pelayanan bagi pelayan publik kecamatan adalah ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, serta kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

1) Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan masyarakat mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas. Untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan para aparat dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Waktu yang diperlukan pelayan publik kecamatan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat diusahakan 1 (satu) hari tapi terkadang lebih dari itu (molor). Menurut Akbar “Dalam pelayanannya sudah tepat waktu karena saya sudah mengalami sendiri, mengurus hari ini maka hari ini pun akan selesai”¹⁰. Menurut Reni :

“Pelayanannya sudah tepat waktu, tidak terlambat”¹¹.

Pendapat yang berberda diungkapkan salah satu warga saat ditanyakan tentang ketepatan waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur, Ibu Misnawati bahwa :

¹⁰ Akbar. Wawancara 30 April 2016

¹¹ Reni. Wawancara 29 April 2016

“Pelayanan di Kantor Kecamatan ini masih kadang terlambat”¹².

Keterlambatan itu jika pihak yang akan bertanda tangan sedang sibuk atau tidak ditempat. Ibu Nadirawati, Subag Perencanaan dan Pelaporan mengungkapkan bahwa:

“Kadang terlambat, karena ibu camat kadang melakukan kegiatan lain di luar kantor, sehingga tanda tangannya susah didapatkan”¹³.

Hal tersebut selaras dengan pendapat Hj.Suhaemi (Masyarakat) yaitu :

“Kalau berbicara masalah pelayanan ketika pegawai yang hadir ada ditempat maka, maka pelayanannya tepat waktu. Kecuali kalau pegawai itu ada tugas di luar, misalnya turun di kelurahan atau di lingkungan, kan biasanya pegawai itu kadang-kadang ada yang turun mendampingi ibu camat. Kalau yang kita butuhkan sesuai dengan tupoksi mereka itu orangnya tidak ada maka agak terlamabat, tapi apabila orangnya sudah datang maka akan cepat juga dilayani”¹⁴.

Pendapat selaras dari masyarakat yang kedua yaitu menurut Muh.Gala bahwa:

“Pelayanannya kadang terlambat, itu apabila orang yang dibutuhkan sedang tidak ditempat”¹⁵.

Ketepatan waktu dalam pelayanan misalnya dalam pembuatan KTP terkadang dipengaruhi oleh jaringan yang sedang bermasalah, seperti ungkapan Subag Keuangan dan Perlengkapan, A.M. Idris Ismail bahwa:

“Masalah pembuatan KTP yang molor itu tergantung pada perfotoannya, itupun tergantung keadaan, misalnya jaringan yang tidak connect. Jadi itulah yang menjadi kendala dalam ketepatan waktu. Tai sepanjang jaringan itu bagus maka tidak ada masalah”¹⁶.

Ibu Hj. Saripah Masita (Kasi Trantibum)

:

“Kadang terlambat, kendala biasanya ada pada jaringan yang tidak connect, jadi pengurusan KTP tersendat. Atau kadang juga karena pihak

yang bertanda tangan sedang sibuk atau tidak ditempat”¹⁷.

Kendala lain dalam pelayanan KTP dan lain sebagainya juga bisa dikarenakan oleh pihak masyarakat itu sendiri yang belum melengkapi persyaratan administrasi, hal ini diungkapkan oleh Bapak Alimudddin Tosa yang merupakan salah satu Staf Kecamatan bahwa :

“Terkadang lambat, kami sudah memberikan pelayanan prima tapi tetap saja kadang tertunda. Misalnya saja dalam pengurusan KTP, tapi persyaratan administrasinya belum lengkap, itulah yang membuat tertunda dan itu dari pihak mereka sendiri. Kalau persyaratannya sudah lengkap pasti semuanya tidak akan ada masalah”¹⁸.

Dalam melaksanakan pelayanan yang tepat waktu di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur ini ternyata masih ada beberapa hambatan yang terkadang menjadikannya sedikit terlambat, namun Menurut Kasubag Umum, Ibu Sitti Safinah bahwa :

“Masalah ketepatan waktu itu tidak bisa diketahui, karena kadang ada hambatan-hambatan. Sedikit pasti ada yang tidak tepat waktu, tapi lebih sering tepat waktu”¹⁹.

Jadi keterlambatan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan ini memang tak bisa dihindari adanya, namun apabila dibandingkan dengan ketepatan waktu maka nyatanya ketidaktepatan waktu tersebut jarang terjadi. Hal demikian selaras oleh salah satu masyarakat yaitu Fadli yang menyatakan bahwa:

“Saya telah melakukan beberapa kali kepengurusan di sana, dan lebih sering tepat waktu dibanding tidak”²⁰.

2) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Pada dasarnya sebagai oknum yang berperan dalam pelayanan publik sudah seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, salah satunya yaitu dengan menunjukkan sikap sopan dan

¹² Misnawati. Wawancara 28 April 2016

¹³ Nadirawati. Wawancara 20 April 2016

¹⁴ Suhaemi. Wawancara 28 April 2016

¹⁵ Muh Gala. Wawancara 29 April 2016

¹⁶ AM Idris Ismail. Wawancara 26 April 2016

¹⁷ Saripah Masita. Wawancara 20 April 2016

¹⁸ Alimuddin Tosa. Wawancara 27 April 2016

¹⁹ Sitti Safinah. Wawancara 26 April 2016

²⁰ Fadli. Wawancara 4 Mei 2016

ramah kepada masyarakat. Menurut Bapak Hasan selaku Kasi PMD yang menyatakan bahwa:

“Sangat diharapkan melayani dengan sopan, santun, jujur sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan tepat”.²¹

Sopan dan ramah bukan hanya pada memberikan pelayanan, tapi kapan dan dimana saja karena merupakan etika. Seperti ungkapan Andi Lidya Haidar selaku salah satu Staf Kecamatan, bahwa :

“Sopan dan ramah itu sudah termasuk etika, itu diharuskan”. Selaras dengan pendapat Bapak Subag A.M Idris Ismail, Subag Keuangan dan Perlengkapan “Harus, itu bagian dari etika”.²²

Berdasarkan hasil observasi, peneliti juga telah menyaksikan bahwasanya pegawai Kecamatan Tanete Riattang Timur dalam memberikan pelayanan memang sudah memberikan pelayanan dengan bersikap ramah dan sopan, dimulai dari honorer sampai ibu Camat pun sangat baik dan ramah. Hal ini dapat dibenarkan dengan ungkapan salah satu masyarakat yaitu Hj. Suhaemi (masyarakat) yang pernah melakukan pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur, yang mengungkapkan bahwa: “Pegawai kantor kecamatan orangnya ramah-ramah dan tidak sombong, karena ini tergantung juga dari pimpinannya yang memang juga sangat bersifat sosial”.²³

Selaras dengan ungkapan Hj. Rahmania, Kasi Kesos yaitu :

“Betul, sangat diutamakan sikap sopan dan ramah. Kebetulan ibu camatnya memang disiplin dan ramah”.²⁴

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat diketahui bahwa di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur sudah menerapkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

3) Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang dimaksudkan di sini yaitu tidak dipersulitnya masyarakat dalam mendapatkan

pelayanan. Misalnya saja dengan tanpa pungutan biaya dan lain sebagainya. Pendapat Bapak Hasan (Kasi PMD) bahwa:

“Dipermudah, bahkan diberi gratis. Pelayanan gratis. Dengan prinsip bahwa kalau bisa dipermudah kenapa harus dipersulit”.²⁵

Menurut Hj. Saripah Masita (Kasi Trantibum) yang menyatakan bahwa:

“Semudah-mudahnya, segampang-gampangnya, tidak diberatkan, dan gratis”.²⁶

Dibenarkan oleh Ibu Hj. Suhaemi (Masyarakat) bahwa :

“Dimudahkan, karena sudah berapa kali saya ada kebutuhan di Kantor Camat dan Alhamdulillah tidak pernah dipersulit. Masalah pembayaran sekarang sudah tidak ada lagi. Itu karena sudah ada aturan Undang-Undang yang tidak diperbolehkan memungut biaya”.²⁷

Gratis dalam hal ini adalah tidak adanya pungutan biaya dalam pelayanan yang berhubungan dengan Capil (Catatan Sipil). Hal ini diungkapkan oleh Dra. Hj. Rahmania (Kasi Kesos) yaitu :

“Diberi kemudahan, tidak ada lagi pembayaran. Gratis masalah yang berhubungan dengan catatan sipil, misalnya pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran. Kalau berhubungan dengan akte jual beli tidak gratis. Masalah tanah juga tentang pengurusan balik nama sudah tidak dibayar lagi”.²⁸

Akbar (Masyarakat) menyatakan bahwa: “Mudah, tidak ada kesulitan sama sekali”.²⁹

Pendapat saudara Akbar ini selaras dengan pendapat 4 masyarakat lainnya, bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara pada A.M. Idris Ismail (Subag Keuangan dan Perlengkapan) bahwa:

“Harus, itu sudah menjadi tugas program pemerintahan. Alhamdulillah sampai saat ini lebih banyak yang merasa puas daripada tidak puas”.³⁰

²¹ Hasan. Wawancara 20 April 2016

²² AM Idris Ismail. Wawancara 26 April 2016

²³ Suhaemi. Wawancara 28 April 2016

²⁴ Rahmania. Wawancara 26 April 2016

²⁵ Hasan. Wawancara 28 April 2016

²⁶ Saripah Masita. Wawancara 20 April 2016

²⁷ Suhaemi. Wawancara 28 April 2016

²⁸ Rahmania. Wawancara 26 April 2016

²⁹ Akbar. Wawancara 30 April 2016

³⁰ AM Idris Ismail. Wawancara 26 April 2016

Di Kecamatan Tanete Riattang Timur ini berdasarkan di atas maka diketahui bahwa sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan, yaitu dengan menjalankan program pemerintahan yang ada agar kiranya memberikan pelayanan gratis kepada masyarakat.

4) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan dalam memberikan pelayanan yang dimaksudkan disini adalah tentang tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan sebagainya. Di kantor kecamatan Tanete Riattang Timur ini sudah disediakan ruang tunggu sebagaimana mestinya. Seperti yang diungkapkan oleh Andi Lidya Haidar (staf Kecamatan) yang mengungkapkan:

“Kenyaman dalam memperoleh pelayanan itu sudah coba kami terapkan dengan menyediakan ruang tunggu dan berperilaku ramah kepada siapa saja masyarakat yang datang”.³¹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Supratman (Staf Kecamatan) yaitu:

“Diberi kenyamanan yaitu dengan disediakannya ruang tunggu”.³²

Adapun tentang kebersihan dan kerapian dalam lingkungan kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur sudah termasuk bersih, selama peneliti melakukan penelitian sangat jarang ada sampah yang berserakan di dalam maupun di halaman kantor. Berbicara tentang kebersihan, diantara 27 kecamatan di Kabupaten Bone, Kecamatan Tanete Riattang Timur merupakan Kecamatan terbersih dan merupakan juara umum Sekabupaten Bone dalam mengikuti beberapa jenis lomba.

Selain ruang tunggu, kebersihan, dan kerapian, dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat juga harus disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah. Di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur ini tersedia 1 ruang WC, dan tidak ada ruang ibadah dikarenakan kondisi kantor yang memang kurang luas. Mengenai tempat parkir, Kendaraan seperti motor dan mobil masyarakat hanya disimpan diluar pagar, ini juga dikarenakan kondisi kantor yakni pada

halamannya kurang luas dan adanya taman-taman. Adapun berikut Ibu Asmah (Kasi Kesos) mengungkapkan bahwa :

“Tempat parkir memang tidak seperti dulu lagi. Karena sebelum camat ini tidak ada taman. Sekarang ibu camat membangun taman-taman di daerah parkir yang dulu, sehingga parkir motor dan mobil kalau bisa di luar saja”.³³

Berdasarkan hal di atas, bahwa dengan adanya fasilitas yang menciptakan nyaman dalam kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur ini belum memadai, dikarenakan kondisi bangunan kantor yang kurang luas. Namun hal ini tidak menjadi kendala besar bagi pegawai kantor kecamatan dalam menjalankan tugasnya. Mereka tetap menjalankan tugas dengan baik, dan melayani masyarakat dengan sikap kekeluargaan agar tetap menciptakan rasa nyaman, seperti yang diungkapkan oleh Fadli (Masyarakat) bahwa:

“Saya merasa nyaman, karena mereka melayani dengan ramah, dan bersahabat. Bahkan Ibu Camat pun juga orangnya sangat baik”.³⁴

Selain tentang 4 Point di atas, peneliti juga melakukan wawancara mengenai kendala yang dihadapi pelayan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa tidak lengkapnya kelengkapan administrasi yang diajukan masyarakat atau persyaratan yang dibutuhkan tidak dilampirkan. Seperti yang dikatakan oleh Subag Keuangan dan Perlengkapana, Bapak A.M. Idris Ismail bahwa:

“Kadang dalam kondisi tertentu masyarakat kurang memahami tentang aturan atau persyaratan-persyaratan dalam kelengkapan administrasinya. Contohnya, kadang masyarakat tidak mengerti bahwa sebelum mengurus sesuatu misalnya surat keterangan untuk KTP kadang mereka tidak mengambil pengantar dari lurah, langsung saja ke kantor camat. Itukan semacam kendala. Jadi kita harus sampaikan kepada masyarakat bahwa proses administrasinya seperti ini, harus

³¹ A Lidya Haidar. Wawancara 27 April 2016

³² Supratman. Wawancara 5 Mei 2016

³³ Asmah. Wawancara 11 Mei 2016

³⁴ Fadli. Wawancara 4 Mei 2016

mengambil pengantar kemudian dibawa kesini”.³⁵

Dalam hal ini masyarakat hanya ingin kecepatan dalam penyelesaian tanpa memperhatikan peraturan tentang administrasi yang ada, ini jugalah yang menjadi salah satu kendala bagi pegawai kecamatan, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rosmiati HL (Staf Kecamatan) yaitu:

“Kendalanya yaitu masyarakat selalu saja mau cepat selesai, menuntut untuk dapat diselesaikan dengan cepat”.³⁶

Dalam mengatasi kendala tersebut, pelayanan publik kecamatan memberikan pengertian kepada masyarakat, meminta masyarakat melampirkan persyaratan yang diminta dan dengan menghadapi masyarakat dengan sabar. Selain pelayan publik (dalam hal ini pegawai kecamatan), dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, tentu saja masyarakat juga melakukan klaim apabila ada ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diperoleh, misalnya saja tentang pembagian bantuan-bantuan. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Hj. Masyitah, (Kasi Pemerintahan) yang mengatakan bahwa :

“Keluhannya masalah Raskin, BLT, dan PKH”.³⁷

Keluhan tersebut tidak lain karena anggapan bahwa pembagiannya tidak merata kepada semua masyarakat miskin. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Hj. Saripah Masita (Kasi Trantibum) bahwa:

“Keluhan dari masyarakat rata-rata tentang bantuan, BLSM, Raskin yang tidak tepat sasaran dan lain-lainnya. Tapi sebenarnya itu bukan kami yang mengatur, kami hanya mendapatkan data dari pihak atas”.³⁸

Bapak Supratman (Staf Kecamatan), bahwa :

”Keluhan biasanya tentang perkara tanah”.³⁹

Berbicara tentang keluhan, pasti kita akan bertanya-tanya, apakah keluhan tersebut dapat ditangani oleh pegawai kantor kecamatan atau tidak. Yah berikut adalah tanggapan dari pegawai kantor Camat, Bapak A.Amir Daus (Sekertaris Camat), bahwa :

“Semua kita selesaikan dengan baik. Apa saja keluhannya, kami mengatasi bukan dengan memberinya apa yang diminta tapi kami memberitahu tentang prosedurnya, tentang alasannya. Dan masyarakat ketika sudah dijelaskan seperti itu, barulah mereka mengerti. Masyarakat kan larinya kesini, mengeluh mengapa mereka tidak dapat bagian. Setelah kita jelaskan barulah mereka mengerti bahwa ternyata seperti itu”.⁴⁰

Namun nyatanya sampai sekarang kotak saran belum digunakan sebagaimana mestinya oleh masyarakat. Masih sangat minim, atau bahkan bisa dikatakan belum pernah sama sekali masyarakat memasukkan saran atau keluhan dalam kotak tersebut.

1) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tanete Riattang Timur

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, adapun yang menjadi faktor-faktor yang berperan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone adalah sebagai berikut:

Faktor Pendukung Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Maksimal

1. Kepemimpinan Camat

Pada tingkatan kecamatan, kepemimpinan Camat adalah hal yang mutlak diperlukan demi terciptanya kedekatan antara atasan dan bawahannya yang dalam hal ini adalah pegawai kecamatan. Kepemimpinan Camat dalam perannya sebagai pemberi motivasi. Peran inilah yang menjadi salah satu faktor terwujudnya pelayanan masyarakat yang prima dari pegawai kecamatan. yakni bagaimana gaya seorang Camat Tanete Riattang Timur sebagai pemimpin di daerahnya dalam memberikan motivasi positif kepada para pegawainya sehingga mendorong para pegawai dalam hal peningkatan pelayanan. Peran ini sangat penting karena biasanya pegawai

³⁵ AM Idris Ismail. Wawancara 26 April 2016

³⁶ Rosmiati HL. Wawancara 26 April 2016

³⁷ Hj Masitah. Wawancara 26 April 2016

³⁸ Hj Saripah Masita. Wawancara 20 April 2016

³⁹ Supratman. Wawancara 5 Mei 2016

⁴⁰ A Amir Daus. Wawancara 20 April 2016

kecamatan lebih tergerak hatinya atau terdorong untuk meningkatkan pelayanan jika pemimpinnya sendiri yang langsung memberikan mereka motivasi untuk peningkatan tersebut. Dalam perannya sebagai pemberi motivasi, camat dituntut memiliki suatu gaya dalam memberi motivasi kepada para pegawainya yang disesuaikan dengan karakter para pegawainya itu sendiri.

Sehingga dengan adanya interaksi antara Camat dan pegawainya menyebabkan secara otomatis terjadi pemberian motivasi secara langsung dari pemimpin terhadap pegawainya dengan tujuan bekerja demi peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam hal ini pemberdayaan masyarakat terlaksana dengan baik dengan hubungan yang baik pula ke masyarakat Tanete Riattang Timur.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pegawai kecamatan tentang peran Camat bahwasanya camat dalam memberikan motivasi positif kepada para pegawainya dianggap cukup baik. Camat dianggap sebagai pemimpin yang baik dan rajin memberikan arahan. Hal ini diperoleh dari pengungkapan Bapak Alimuddin Tosa, selaku Staf Kecamatan Tanete Riattang Timur yang mengatakan:

“Ibu Camat bisa dikatakan baik dalam artian sehari-harinya memberikan pengarahan-pengarahan sesuai dengan tugas pokok kami masing-masing. Baik dalam rapat rutin setiap bulannya yaitu rapat koordinasi maupun sehari-harinya kami diarahkan masing-masing”.⁴¹

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kepemimpinan seorang camat sangat memberikan semangat kerja kepada bawahannya sebagai pembinaan, pengawasan dan evaluasi dari setiap pekerjaan yang ada, dalam hal kepemimpinan camat Tanete Riattang Timur sebagai faktor pendukung karena ibu camat rutin dalam memberikan pembinaan, pengawasan dan evaluasi.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor pendukung terlaksananya pelayanan masyarakat yang baik. Dalam satu atap pekerjaan memang sudah seharusnya untuk

menciptakan suasana kekeluargaan yang baik antara pegawai kecamatan yang satu dengan pegawai kecamatan yang lainnya, sehingga dapat saling memotivasi dan membantu dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Di kantor kecamatan Tanete Riattang Timur ini misalnya, mereka saling membantu pekerjaan apabila yang lainnya membutuhkan bantuan dan saling menutupi kekurangan. Hal ini diutarakan oleh Bapak Hasan selaku Kasi PMD yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan masyarakat disini dianggap memuaskan karena kita sudah bekerja secara kolektif, sekalipun ada bagian-bagian tertentu yang ada kekurangannya bisa ditutupi oleh yang lain. Jadi kita bekerja berdasarkan tupoksi masing-masing dan juga secara kolektif, jadi umpama yang lain tidak ada, maka yang lainnya mengisi. Jadi kekompakannya sangat luar biasa disini”.⁴²

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa lingkungan kerja yang bersifat kekeluargaan akan sangat membantu dalam melaksanakan tugas pegawai kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat karena dengan rasa nyaman sebagai keluarga mereka akan dengan mudah menjalankan kerjasama dan saling membantu satu sama lain.

Faktor Penghambat Pemberian Pelayanan Yang Maksimal

Faktor penghambat pelayanan masyarakat yaitu minimnya Sarana dan Prasarana Kecamatan. Sarana dan prasarana yang dimiliki kecamatan juga mempengaruhi jalannya proses pelayanan. Apabila sarana dan prasarana lengkap, maka akan tercipta kenyamanan dan kemudahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Namun ternyata di kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur ini ketersediaan sarana dan prasarana masih minim. Keadaan kantor yang sempit, kurangnya sarana berupa komputer yang hanya ada 1 buah saja. Hal demikian diketahui dari hasil wawancara pada Ibu Hj. Saripah Masita selaku Kasi Trantibum yang mengatakan bahwa:

⁴¹ Alimuddin Tosa. Wawancara 27 April 2016

⁴² Hasan. Wawancara 20 April 2016

“Sarana dan Prasarana disini masih terbatas. Contohnya komputer hanya ada satu dan kantor kurang luas”.⁴³

Hal ini juga telah peneliti saksikan pada saat observasi, sarana prasarana di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur memang masih terhutang minim. Keadaan kantor yang sempit, yang di dalamnya hanya ada 5 ruang kerja untuk pegawai, yaitu 1 ruang untuk Camat, 1 ruang kerja untuk Sekertaris Camat, dan 3 ruang untuk pegawai lainnya yang berjumlah 12 orang, serta honorer yang berjumlah 6 orang.

Namun di kantor kecamatan ini, minimnya sarana dan prasarana tidak menjadikan mereka untuk tidak melaksanakan tugas mereka dalam pelayanan dengan baik, mereka berusaha menggunakan sarana prasarana yang ada untuk tetap melayani masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Sekertaris Camat, Bapak Andi Amir Daus mengungkapkan bahwa:

“Masalah sarana dan prasarananya memang belum lengkap, tapi kita usahakan bagaimana caranya agar kita bisa menggunakan yang ada sehingga semua terlaksana dengan baik walaupun sarana prasarananya minim”.⁴⁴

Minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki kecamatan nyatanya dapat menghambat jalannya proses pelayanan. Namun di kantor Kecamatan ini semua itu dapat ditutupi dengan betul-betul memanfaatkan yang ada, serta dukungan kepemimpinan camat yang baik dan lingkungan kerja yang baik. Dengan terpenuhinya faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan masyarakat yang prima ini, walaupun belum sempurna tapi dapat di katakan bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur ini sudah terhutang mampu dalam penyelenggaraan pemerintahan yang fokus pada pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian maka berikut ini di paparkan pembahasan sebagai berikut.

1. Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kecamatan Tanete Riattang Timur dalam Pelayanan Masyarakat

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Upaya membangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik yaitu dengan menciptakan pelayanan yang tepat waktu yang disertai sikap sopan dan ramah, serta memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang ada telah diketahui bahwa dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang berfokus pada pelayanan masyarakat di Kecamatan tanete riattang Timur sudah dapat dikatakan cukup baik, walaupun masih ada beberapa hambatan yang mempengaruhinya. Dalam ketepatan waktu pelayanannya, Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur ini ternyata masih ada beberapa hambatan yang terkdang menjadikannya sedikit terlambat, seperti yang telah dipaparkan dari hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa yang menjadi hambatan dalam ketepatan waktu yaitu:

- a. Pihak yang bertanda tangan sedang tidak ditempat
- b. Jaringan yang tidak stabil, dan
- c. Belum lengkapnya persyaratan administrasi dari masyarakat itu sendiri.

Sopan dan ramah bukan hanya pada pemberian pelayanan, akan tetapi kapan dan dimana saja, karena merupakan etika. Dengan adanya etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan mewujudkan terciptanya akuntabilitas publik. Akuntabilitas publik itu sendiri adalah tentang bagaimana nilai-nilai atau norma-norma yang berkembang di tengah masyarakat dapat dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat birokrasi.

Selama peneliti melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur telah disaksikan bahwasanya pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan sudah disertai dengan sikap ramah dan sopan, dimulai dari honorer sampai ibu Camat pun sangat baik dan ramah. Maka telah diketahui bahwa Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur sudah

⁴³ Saripah Masita. Wawancara 20 April 2016

⁴⁴ A Amir Daus. Wawancara 20 April 2016

menerapkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Dalam melaksanakan tugasnya, kendala yang sering dihadapi pegawai kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur dalam melaksanakan pelayanan yaitu berupa tidak lengkapnya kelengkapan administrasi yang diajukan masyarakat atau tidak persyaratannya administrasi yang dibutuhkan tidak dilampirkan. Dalam mengatasi kendala tersebut masyarakat, aparat kecamatan memberikan pengertian kepada masyarakat, meminta masyarakat melampirkan persyaratan yang diminta dan dengan menghadapi masyarakat dengan kesabaran.

Adapun keluhan-keluhan masyarakat berdasarkan observasi awal memang benar adanya, bahwasanya kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur tidak sepi dari keluhan-keluhan. Berdasarkan hasil penelitian, keluhan-keluhan dari masyarakat yaitu tentang masalah Raskin (Beras Miskin), BLT (Bantuan Langsung Tunai), dan PKH (Program Keluarga Harapan) yang tidak tepat sasaran, namun berdasarkan pengakuan aparat kecamatan bahwa bantuan-bantuan yang terkesan tidak merata tersebut seutuhnya bukan disebabkan oleh pihak kantor camat, semua itu tergantung dari data yang diperoleh dari pihak atas (kabupaten) dan dari kantor lurah.

Keluhan lainnya yaitu tentang ketepatan waktu, masyarakat menuntut agar dilayani dengan cepat dan tepat. Pada dasarnya pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Adapun alasan dari aparat kecamatan mengenai keterlambatan pelayanan tersebut yaitu tentang kesibukan lain orang-orang yang bersangkutan, misalnya ada rapat di luar. Namun sejauh ini, hanya sedikit masyarakat yang mengeluh tentang ketepatan waktu.

Keluhan-keluhan lainnya yaitu tentang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi apabila melakukan proses pelayanan, yaitu tentang persyaratan yang berbelit-belit. Serta ada juga keluhan tentang perkara tanah". Namun semuanya dapat teratasi dengan baik

dengan cara memberikan pengertian kepada masyarakat.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tanete Riattang Timur

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanete Riattang Timur yaitu ada faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya yaitu kepemimpinan camat yang baik dan lingkungan kerja yang berlandaskan kekeluargaan. Faktor penghambatnya yaitu minimnya sarana dan prasarana di kantor kecamatan tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan tanete Riattang Timur Kabupaten Bone sebagaimana yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone dalam Pelayanan Masyarakat yang berfokus pada ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Dalam ketepatan waktu pelayanan masih ada keterlambatan. Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Di kantor Kecamatan ini juga sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dengan cara memberikan pelayanan gratis, tanpa pungutan biaya. Hanya saja fasilitas pencipta kenyamanan di kantor ini masih minim, dikarenakan bangunan kantor yang kurang luas dan kurangnya sarana prasarana. (2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tanete Riattang Timur yaitu: A) Faktor Pendukung penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanete Riattang Timur yang terdiri

dari (1) Kepemimpinan Camat, (2) Lingkungan Kerja. B) Faktor penghambat pemberian pelayanan yang masyarakat yaitu minimnya sarana dan prasarana kecamatan.

Adapun saran-saran dari hasil penelitian ini diantaranya: (1) Penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan dalam hal ketepatan waktu pelayanan dan dalam menyediakan kenyamanan kepada masyarakat. (2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tanete Riattang Timur yaitu: A) Faktor Pendukung penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanete Riattang Timur yang terdiri dari (1) Kepemimpinan Camat, (2) Lingkungan Kerja. B) Faktor penghambat pemberian pelayanan yang masyarakat yaitu minimnya sarana dan prasarana kecamatan. Agar kiranya faktor pendukung peningkatan kualitas layanan tersebut terus ditingkatkan, dan faktor penghambatnya agar segera diatasi dengan mengusahakan terlengkapinya sarana dan prasarana yang masih minim tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- H. Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Malang.
- Moehariono, 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*, Rajawali Pers, Surabaya.
- Budiyanto, 2007, *Pendidikan Kewarganegaraan Untuk SMA Kelas XII*, Erlangga, Jakarta.
- Yusuf Kardiman, 2014, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan untuk SMA/MA Kelas XI*, Erlangga, Jakarta.
- Ine I Amirman Yousda, 1993, *Penelitian dan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Lukas Dwiantara dkk, 2004, *Etiket Di Tempat Kerja*, Kanisius, Yogyakarta.
- Etta Mamang Sangadji dkk, 2010, *Metodologi Penelitian*, Andi, Malang.
- Syarifin, Pipin dan Dedah Jubaedah, 2006, *Pemerintahan Daerah di Indonesia*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Dharmawan, Arya Hadi, 2008, *Kelembagaan dan Tata Pemerintahan Kecamatan*, Project Working Paper No. 07, Bogor.
- Kinseng, R.A., 2008, *Kelembagaan dan Tata Pemerintahan Kecamatan*, Project Working Paper No. 03, Bogor.
- Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Hening Nurcahya, Kecamatan dari UU 23 Tahun 2014, diakses dari <https://www.slideshare.net/mobile/srijadu/uu-no-23-tahun-2014-tentang-pemerintahan-daerah>, pada tanggal 16 Januari 2016 pukul 14.30
- Aris Kurniawan, Pengertian Analisis Menurut Para Ahli, <http://www.gurupendidikan.com/13-pengertian-analisis-menurut-para-ahli-didunia/>, diakses pada tanggal 17 Januari 2016 pukul 11:57
- Mujib Ridwan, Pengertian Kinerja Menurut Para Ahli, <http://walangkopo99.blogspot.co.id/2015/05/pengertian-kinerja-menurut-para-ahli.html?m>, diakses pada tanggal 31 Januari 2016 pukul 13:05
- Awax Badan, Pengertian Manajemen Menurut Para Ahli, <http://mbegedut.blogspot.co.id/2012/06/pengertian-manajemen-kinerja-menurut.html?m=1>, diakses pada tanggal 15 Februari 2016 pukul 12.20
- T Joan Virgianshah, [repository.usu.ac.id>bitstream/123456789/7144/3/08e00685.pdf.txt](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/7144/3/08e00685.pdf.txt), diakses pada tanggal 23 Februari 2016 pukul 17.57
- Fauzan A, Keberhasilan Pelayanan,

www.Agamkab.go.id diakses
tanggal 20 Mei 2016 pada pukul 21:50
Cu Fibiona, UU Pelayanan Publik

www.academia.edu diakses
tanggal 14 Juni 2016 pada pukul 00:02

pada

Standar Operasional Prosedur Pelayanan
sukorejo.ponorogo.go.id diakses pada
tanggal 15 Juni 2016 pukul 10:33

pada

