



**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
MASYARAKAT DI KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**

Alfian Harbiyanto

Universitas Nusa Nipa, Maumere

(Naskah diterima: 1 Juni 2019, disetujui: 28 Juli 2019)

Abstract

To find out the implementation of public service tasks in the Makassar City district of Rappocini; 2) To find out how the performance of the Rappocini sub-district government of Makassar city in providing public services to the public; 3) To find out what factors support and hinder the performance of the Makassar city Rappocini sub-district government officials in providing public services to the community. The research method used is to use a descriptive research method. The population in this study amounted to 140 people and the sample in this study amounted to 65 respondents. Data collection techniques used were interviews, observation, literature. Data analysis techniques were descriptive qualitative. The results of this study indicate that the performance of the Rappocini sub-district government in providing public services in the Rappocini sub-district of Makassar City is generally good. While the factors that support and hinder the performance of the Rappocini Subdistrict government in providing public services to the community are the professionalism factor of the apparatus, the factor of public awareness, the regulatory factor and the service facility and infrastructure factor.

Keywords: *government performance, public services, community, Makassar people*

Abstrak

Untuk mengetahui pelaksanaan tugas pelayanan publik di wilayah kecamatan rappocini kota makassar; 2) Untuk mengetahui bagaimana kinerja aparat pemerintah kecamatan rappocini kota makassar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat; 3) Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mendukung dan menghambat terhadap kinerja aparatpemerintah kecamatan rappocini kota makassar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Metode Penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 140 orang dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 orang responden. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kepustakaan. Teknik analisa data adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah Kecamatan Rappocini dalam memberikan pelayanan publik di wilayah Kecamatan Rappocini Kota Makassar pada umumnya baik. Sedangkan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terhadap kinerja pemerintah Kecamatan Rappocini dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat yaitu faktor profesionalisme aparat, faktor kesadaran masyarakat, faktor regulasi dan faktor sarana dan prasarana pelayanan.

Kata Kunci: kinerja pemerintahan, pelayanan publik, masyarakat, masyarakat Makassar

I. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pengemban amanat konstitusi mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk melindungi dan mensejahterahkan segenap warga negara Indonesia. Pemerintah dalam menjalankan kewajiban tersebut untuk melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan keberadaan pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Secara garis besar semua sektor kegiatan yang menyangkut kehidupan orang baik individual maupun orang banyak adalah kewajiban pemerintah. Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah fungsi pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengatakan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mempunyai dampak luas dalam masyarakat baik dalam arti positif maupun dalam arti negatif. Dalam artian terciptanya pelayanan publik yang berkualitas atau tidak akan menunjukkan baik buruknya kinerja pemerintah. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa melalui pelayanan publik

yang memadai dan berkualitas penyelenggaraan pemerintahan akan dapat berjalan lancar dan mendorong dinamika masyarakat untuk bergerak maju. Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, pemerintah merespon tuntutan ini dengan mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

II. KAJIAN TEORI

Peraturan perundangan Indonesia telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan atas asas-asas umum pemerintahan yang baik, Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme menyebutkan asas-asas tersebut:

1. *Asas kepastian hukum*, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara.
2. *Asas tertib penyelenggara negara*, yaitu landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara, karena penyelenggara negara dilaksanakan oleh banyak instruksi dengan keterangan, tugas, dan fungsi masing-masing.

3. *Asas kepentingan umum*, yaitu mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
4. *Asas keterbukaan*, yaitu membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
5. *Asas proporsionalitas*, yaitu mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara pemerintahan.
6. *Asas profesionalitas*, yaitu mengutamakan keahlian berdasarkan kode etik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. *Asas akuntabilitas*, yaitu bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara.

Sejalan dengan penyelenggaraan otonomi daerah yang dititik beratkan pada daerah kabupaten/kota, dimana daerah diberikan wewenang untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, yang salah satu tujuan pemberian otonomi daerah menurut UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat, maka dituntut adanya sumber daya manusia yang profesional dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan.

Bagi bangsa Indonesia yang memiliki pandangan hidup pancasila, pengelolaan organisasi pemerintahan harus bermanfaat bukan saja bagi aparatur pemerintah, tetapi juga bagi masyarakat, bangsa, dan negara. Terkhusus bagi masyarakat, pemberian pelayanan yang prima dari pemerintah akan sangat berarti bagi perkembangan dan kemajuan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Observasi

Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam komunitas atau masyarakat. Pada penelitian ini akan dilihat gambaran faktual mengenai kinerja pemerintah kecamatan dalam wilayah kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

- a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung pada obyek penelitian,

dilapangan yakni para aparat pemerintah yang ditempatkan dalam wilayah Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

- b. Wawancara, yaitu mengadakan pertemuan langsung dengan para pegawai, baik yang memiliki jabatan struktural dalam pemerintahan kecamatan, maupun yang tidak, selanjutnya melajukan tanya jawab guna mendapatkan informasi yang akurat yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.
2. Data Sekunder, yang merupakan data pelengkap untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, meliputi:
- a. Dokumen-dokumen dan laporan-laporan lembaga dari Kantor Kecamatan dan Kantor-kantor Kelurahan dalam wilayah kecamatan Rappocini Kota Makassar.
 - b. Studi kepustakaan, dengan membaca buku-buku dan literature yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti serta literatur-literatur, baik yang diperoleh dipergustakaan di kampus-kampus maupun diluar kampus yang dapat dijadikan sebagai salah satu bahan acuan dalam penelitian ini.

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif, maka teknik analisa data yang dianggap relevan adalah analisa data kualitatif, yakni melaporkan fakta-fakta yang berkaitan dengan masalah yang diteliti secara sistematis.

IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden

Variabel Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin	
Laki-laki	46
Perempuan	<u>19</u>
	65
Usia	
17-19 tahun	2
20-29 tahun	22
30-39 tahun	32
>40 tahun	<u>9</u>
	65
Tingkat Pendidikan	
Tamat SD	-
Tamat SMP	7
Tamat SMA	33
Diploma/Sarjana	<u>24</u>
	65
Pekerjaan	
PNS/TNI-POLRI	19
Pelajar/Mahasiswa	14
Usahawan/Wiraswasta	21
Supir/Buruh	<u>11</u>
	65
Golongan Kepangkatan	
IV b	1
IV a	6
III d	3
III c	1
III b	3
III a	5
II c	3
II a	<u>5</u>
	<u>25</u>
Jumlah	65

Sumber : Data Primer 2010

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sejumlah 46 orang responden dan perempuan sejumlah 19 orang responden. Hal ini memperlihatkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan responden yang berjenis kelamin perempuan karena jenis pekerjaan yang ada lebih banyak digeluti oleh laki-laki.

Untuk karakteristik responden berdasarkan usia, di dapatkan responden yang memiliki usia sekitar 30-39 tahun lebih banyak memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dari penulis sebanyak 32 orang, sedangkan responden yang berusia antara 17-19 tahun merupakan responden yang paling sedikit memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang diberikan oleh penulis sebanyak 2 orang.

Sedangkan untuk tingkat pendidikan responden, di peroleh data bahwa 7 orang responden mempunyai tingkat pendidikan yang tergolong rendah, dimana penulis maksudkan adalah tingkat pendidikan SMP ke bawah. Dan untuk pendidikan tingkat SMA ke atas adalah penulis masukan dalam tingkat / golongan tinggi dimana jumlah 33 orang.

Jenis pekerjaan responden adalah usahawan/wiraswasta sebanyak 21 orang atau 19 orang responden menggeluti pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil / TNI-Polri, 14 orang responden masih melanjutkan studinya di bangku kuliah, dan 11 orang responden berprofesi sebagai supir / buruh.

Untuk golongan / kepangkatan pada umumnya adalah pegawai pada Kantor Kecamatan Rappocini yang keseluruhan berjumlah 25 orang. Adapun golongan / kepangkatan tertinggi adalah golongan IV yang berjumlah 2 orang, kemudian golongan III berjumlah 15 orang dan disusul 8 orang untuk golongan II.

4.2 Pelaksanaan Tugas Pelayanan Publik di Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Ada beberapa macam jenis pelayanan publik, namun dalam penelitian ini penulis memberikan batasan. Pelayanan publik yang menjadi obyek penelitian penulis dalam hal ini adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB).

4.2 Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Rappocini Kota Makassar

1. Perilaku Aparat Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Wilayah Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Birokrasi pemerintah harus dilihat sebagai organisasi yang bertujuan untuk memperlancar proses kegiatan pembangunan melalui pemberian pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, aparat harus mampu menerapkan perilaku-perilaku tertentu yang sesuai dengan fungsi birokrasi itu sendiri, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini berarti, aparat pemerintah yang bertugas di dalamnya antara lain harus memiliki perilaku yang baik terhadap etika, manajemen pelayanan serta disiplin dan tanggung jawab. Dalam artian bagaimana aparat tersebut menentukan skala prioritas dalam menghadapi sebuah permasalahan yang bersangkutan dengan pelayanan publik :

- a. Etika Pelayanan Aparat
 - b. Manajemen Pelayanan Aparat
 - c. Disiplin dan Tanggung Jawab
2. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Yang Diberikan Oleh Aparat Pemerintah di Wilayah Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Masyarakat merupakan elemen yang paling berkepentingan terhadap pelayanan

publik. Pelayanan publik yang baik akan memudahkan dan memberikan kepuasan pada masyarakat. Mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di wilayah Kecamatan Rappocini akan digambarkan dalam dua uraian indikator yaitu prosedur dan mekanisme pelayanan dan kecakapan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan :

- a. Prosedur dan Mekanisme Pelayanan
- b. Kecakapan Aparat

4.3 Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Pemerintah Kecamatan Rappocini Kota Makassar dalam Memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam suatu organisasi atau unit kerja tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparatur pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun ada juga faktor-faktor yang mendukung yang mendukung bagi terlaksananya proses pelayanan. Faktor-faktor penunjang dan faktor-faktor penghambat akan sangat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu proses pelayanan yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat

layanan. Faktor-faktor tersebut menurut hasil penelitian penulis dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) bagian, yaitu:

1. Profesionalisme Aparat
2. Kesadaran Masyarakat
3. Faktor Fasilitas Layanan
 - Anggaran
 - Peraturan-peraturan
 - Sarana Pelayanan

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian di atas dapat dibuatkan kesimpulannya sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik, khususnya pelayanan administrasi (pelayanan KTP, Kartu Keluarga, dan SKKB) pada Kantor Kelurahan maupun Kantor Kecamatan secara umum kualitasnya masih perlu ditingkatkan. Dari segi waktu pengurusan, relatif sudah baik karena tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama. Sedangkan kalau kita berbicara mengenai biaya (sebelum program gratis ini bergulir) yang harus dikeluarkan oleh masyarakat sangat bervariasi. Ini disebabkan biaya yang ditetapkan oleh aparat tidak berpedoman pada hasil keputusan dan kesepakatan bersama secara umum yang ada.

2. Kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
 - a. Perilaku aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan pada umumnya adalah baik. Dari beberapa indikator penilaian yaitu etika pelayanan aparat, manajemen pelayanan aparat, disiplin dan tanggung jawab aparat terlihat bahwa mayoritas dari kesimpulan hasil penilaian responden menyatakan cukup baik. Tetapi ada juga aparat yang belum mampu memperlihatkan perilaku pelayanan yang baik, karena aparat tersebut belum mampu memahami tugas dan fungsinya dengan baik.
 - b. Persepsi masyarakat terhadap tugas pelayanan publik di Kecamatan Rappocini Kota Makassar dilihat dari 2 (dua) indikator yaitu pelaksanaan prosedur dan mekanisme pelayanan dan juga dari kecakapan aparat.
3. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terhadap kinerja pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di wilayah Kecamatan Rappocini antara lain :
 - a. Faktor sumber daya manusia sudah cukup baik, walaupun dari beberapa sisi masih ada beberapa sisi yang

masih dibenahi. Begitu pula faktor regulasi/peraturan-peraturan dirasakan oleh masyarakat tidak terlalu rumit dan cukup memudahkan masyarakat dalam pengurusan pelayanan publik.

Sedangkan faktor lain seperti faktor kesadaran masyarakat menurut pengamatan penulis masih kurang, sarana pelayanan masih kurang memadai dan anggaran pelayanan publik oleh peraturan perundang-undangan dirasakan masih kurang. Sehingga faktor-faktor tersebut masih belum berpengaruh kuat terhadap kinerja yang prima aparat dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Lukman, Sampara, 2005. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN-RI. Jakarta.
- Martoyo, Susilo. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.BPFE. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Musanef. 2004. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. Gunung Agung. Jakarta.
- Ngadiyono. 2001. *Kelembagaan dan Masyarakat*. CV. Rajawali. Jakarta.
- Rasyid, Ryas. M. 2002. *Makna Pemerintahan*. PT.Sumber Widya. Jakarta.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN Jakarta.
- Sianipar, J.P. 1999. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. LAN-RI. Jakarta.
- Sianipar, J.P. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. LAN-RI. Jakarta.
- Sunggono, Bambang, 2003. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Suryaningrat, Bayu. 2000. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sutarto, 2004. *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Gajah Mada Press. Yogyakarta.
- Syafile, Inu Kencana, Djameluddin Tanjung, 2001. *Penyempurnaan Mekanisme Pembangunan*. CV. Mandar Maju. Jakarta.
- Wasisitiono, Sadu. 2002. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. AiQaprint Jatinangor. Bandung.
- Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*. Visimedia. Jakarta.
- Undang-Undang No.28 Tahun 1999 tentang *Penyelenggaraan Negara*.
- Peraturan Pemerintah No.8 Tahun 2003 tentang *Pedoman Organisasi Perangkat Daerah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.