

## Analisis Pelaksanaan Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros

Ady Deksa B (Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Juanda Nawawi (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Murfhi (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Email: adydeksa@yahoo.com

### Abstract

*This study aimed to describe the analysis of implementation of Public Service in District Tanralili and the factors that influence the process of implementation of public services in the district Tanralili Maros. Author of the research methods used in this research is qualitative descriptive, using two kinds of data, primary data and secondary data. Research results obtained in the field shows that the implementation of public services can be seen not only in terms of the simplicity of the service but rather the positioning of the executive services and understand the duties and obligations as service providers. The conclusion of this study indicate that the constraints or problems encountered in the service process must be adapted to the procedure. As well as the quality of work discipline, the quality of work discipline adequate government officials, the bureaucrats at the district level is able to provide public services effectively.*

**Keywords:** *Implementation, bureaucratic, service*

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Analisis Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Tanralili serta faktor-faktor yang berpengaruh terhadap proses pelaksanaan pelayanan umum di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif, dengan menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian yang didapatkan di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan umum tak hanya dapat dilihat dari segi kesederhanaan pelayanan tetapi lebih kepada penempatan posisi para pelaksana pelayanan serta memahami tugas dan kewajiban sebagai pemberi pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan harus disesuaikan dengan prosedur. Serta kualitas disiplin kerja, dengan kualitas disiplin kerja aparat Pemerintah yang memadai, maka birokrat di tingkat kecamatan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif.*

**Kata kunci:** *Pelaksanaan, birokrasi, Pelayanan*

---

### PENDAHULUAN

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan di mana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktivitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi

kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana yang kita ketahui tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang

merupakan fungsi primer dari pemerintahan. Pemerintah tidana alokasi Khusus diadana alokasi Khusus untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Secara teoritis otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum, karena dengan adanya otonomi daerah dapat menciptakan kesetaraan posisi tawar antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pelayanan umum adalah merupakan instrument kebijakan pemerintah untuk menurunkan kemiskinan dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat serta perbaikan yang berkualitas dari pelayanan umum merupakan suatu investasi dalam peningkatan modal manusia. Dengan demikian akan membawa dampak pada produktivitas masyarakat di masa yang akan datang dan pada saat yang sama, pelayanan umum itu secara langsung memenuhi konsumsi dasar yang merupakan tujuan dari kebijaksanaan pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi Segenap bangsa dan seluruh tumpah dara Indonesia emajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Seperti yang dikatakan Moenir (2001;IX) " Pelayanan umum dan hak dasar warga Negara dan hak asasi saling berkaitan tidana alokasi Khusus terpisahkan satu sama lain ". Hal ini sejalan dengan pernyataan Sarundajang (1999:16) bahwa " Pemerintah memiliki fungsi umum pemerintahan yaitu Fungsi Pengaturan

(Regulation) dan Fungsi Pelayanan (Service) ". Dalam Undang-Undang nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II Pasal 3 (Ayat 1) ditegaskan bahwa:

Pegawai Negeri Berkedudukan sebagai unsure aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun Berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara Pelayanan, b) Rendahnya Pendidikan aparat, c) Kurangnya sarana dan Prasarana, dan d) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan Umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Bumi Nabung dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat

kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan Umum. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan surat pengantar pembuatan KTP., Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Pindah, pelayanan pembayaran PBB, dan pengantar pembuatan akte kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, sehingga wilayah aspirasi dan kepentingan Umum masih kurang tersentuh. Eksistensi efektivitas pelayanan Umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja Aparat Pemerintah terhadap efektivitas pelayanan Umum, khususnya di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros.

Pelaksanaan tugas aparat yang selama ini berkesan berbelit-belit kurang bersahabat dan tidana alokasi Khusus transparan dalam berbagai bidang harus dihindari. Artinya suatu bentuk pelayanan yang efektif menjadi suatu kebutuhan yang dapat mendatangkan keuntungan ganda. Keuntungan bagi masyarakat yang menerima pelayanan, juga keuntungan bagi aparat yang memberikan pelayanan.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit, penuh dengan KKN serta tidana alokasi Khusus ada standar yang pasti.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, kabupaten Maros sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan

perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah Desa atau Kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung adalah Kecamatan atau Desa. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan umum sangat penting untuk diperhatikan. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros"

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, dan observasi yaitu mengamati secara langsung objek yang diteliti serta interview dan wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar

kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasaran dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti jargon "kami hadir untuk melayani", namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kecamatan. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai Warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh KTP, Kartu Keluarga, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Kelurahan dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan

berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Berdasarkan Lembaran Pemerintah Kabuapten Maros No. 11 Tahun 2001 Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2001 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Catatan Sipil di jelaskan bahwa Prinsip dan sasaran penetapan Tarif semaksimal mungkin disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dan mengutamakan aspek keadilan. Menurut PERDA No. 5 Tahun 2001 biaya administrasi dalam pengurusan KTP, KK dan Akta Kelahiran sangatlah terjangkau Rp. 5000,- Rp. 50.000,-. Namun peraturan ini tidak dilaksanakan dengan baik oleh pihak yang berkewajiban menjalanankannya. Kondisi tersebut di atas, umumnya dipicu oleh masih belum efektifnya pelayanan administrasi terutama dari segi administrasi pencatatan, system kearsipan, pengorganisasian surat-surat dan pemanfaatan buku-buku administrasi Kelurahan dan Kecamatan secara efektif, baik yang disebabkan oleh ketelitian sumber daya manusia maupun dukungan fasilitas kerja yang memadai.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat

Keadaan Pegawai/Sumber Daya Manusia

Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah Keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam

proses pelayanan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan.

Prosedur Pelayanan Di Kecamatan Tanralili

Prosedur pelayanan di Kecamatan Tanralili beda dengan prosedur pelayanan yang ada di daerah lain. Dalam hal mengurus KTP, Kartu Keluarga atau lainnya harus melalui Tingkat terendah yaitu RT dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kantor Kecamatan. Adapun prosedur dalam pelayanan umum di Kantor Kecamatan Tanralili, antara lain : a) Kesederhanaan Pelayanan

Berdasarkan Lembaran Daerah Kabupaten Maros No. 12 Tahun 2001 Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2001 Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Kependudukan, dimana dalam proses penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk harus sesuai dengan SIMDUK Sistem Pengelolaan Kependudukan yang telah ada. Kesederhanaan pelayanan di Tingkat Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros dapat dikatakan berjalan baik. Hal ini di sampaikan oleh Sekretaris Camat Kantor Kecamatan Tanralili bahwa .....“alur permohonan dimulai dari tingkat RT, si pemohon diminta mengisi formulir untuk di tandatangani oleh RT, RW selanjutnya ke desa untuk di register kemudian setelah di tandatangi Kepala Desa dan di register, si pemohon membawanya ke Kantor Kecamatan untuk selanjutnya di proses di Kecamatan menjadi KTP”, ujarnya. Kecuali untuk yang akan memperpanjang dan pemohon terlanjur ke kantor Kecamatan, pihak Kecamatan pun memberikan keringanan dengan syarat memperlihatkan KTP yang akan diperpanjang masa berlakunya, nanti akan di register ke Desa yang bersangkutan oleh pihak kecamatan,”

Hal ini sebagai salah satu wujud mempercepat pelayanan kepada masyarakat tambah Adeng”.

Dengan adanya alur permohonan dalam pengurusan KTP, KK dan sebagainya diharapkan masyarakat tidana alokasi Khusus ada lagi yang tidana alokasi Khusus memiliki KTP. Kesederhanaan pelayanan dalam hal ini sanglah membantu bagi masyarakat dimana proses pelayanan dilakukan dengan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan tanpa ada kesan berbelit-belit dari pihak pelayan dalam arti aparat pemerintah setempat. B. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus KTP, KK serta lain sebagainya yang berhubungan dengan Kantor Kecamatan diminta atau tidana alokasi Khusus diminta aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Prosedur tersebut diatas telah di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh masyarakat Kecamatan Tanralili. Menurut Faisal Salah satu penduduk Kecamatan Tanralili mengatakan : “ Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Tanralili memang telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan KTP, KK atau hal lainnya terlebih dahulu harus ke RT untuk mengambil surat keterangan domisili selanjutnya diserahkan ke Kantor Kecamatan”.

Dengan adanya pesyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat tidana alokasi Khusus melakukan

hal-hal yang bertentangan dengan prosedur yang berlaku. c). Keamanan dalam Pelayanan

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan KTP dan KK merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan KTP dan KK bagi masyarakat. Fandy mengungkapkan bahwa : "saya mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat duharapakan masyarakat sehingga aparat pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apapun". d) Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor kecamatan wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Salah satu Staf kantor Kecamatan Abdis mengatakan bahwa:

..."pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat..."

pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal diatas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum

mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yng tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik. e). Efisiensi dalam Pelayanan

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kecamatan selaku pihak pelayanan tidana alokasi Khusus menajalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan yang fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini di ungkapkan oleh Salty salah satu warga Kecamatan Tanralili :

"saya kecewa dengan layanan kantor pemerintah yang tak jelas. Pemerintah Kecamatan berjanji tanggal segini KTP atau KK sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan KTP belum jadi. Mengulur waktunya bisa lama sekali, setelah dilacak katanya berkasnya hilang. Sudah demikian, mereka menunjukkan raut penyesalan. Ini pelecehan undang-undang namanya," tambahnya. f). Ekonomis dalam Pelayanan

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun

ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempatan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut Sulaiman salah satu masyarakat di Kecamatan Tanralili :

“.....aparatus pemerintah yang ada sering melakukan hal-hal diluar prosedur, dimana untuk mendapat uang lebih sering mengatakan kalau ingin cepat selesai harus ada biaya administrasinya. Padahal semestinya dalam hal pengurusan apapun yang berkaitan dengan Kecamatan semuanya gratis tapi kenyataannya tidak demikian. Aparatus yang bertugaspun seringkali tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga proses pelayanan berjalan lambat. Waktu paling cepat untuk mengurus KTP saja memerlukan waktu hampir 1bulan. Gimana kalau sudah setinggi gunung tumpukan KTPnya??? mungkin bertahun-tahun baru selesai”. ucap sulaiman. g). Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparatus pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka. Mulyani mengutarakan : “Rasa Ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparatus/petugas pelayanan dengan masyarakat bahwa pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, masih ada anggapan bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara-cara mempersulit masyarakat sehingga sering kali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan, terutama masyarakat perdesaan” h). Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Pemberian pelayanan di Kantor kecamatan harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat kecamatan cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparatus/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. Arianto selaku salah satu tokoh masyarakat di Kecamatan Tanralili mengatakan: “Pelayanan di Kantor Kecamatan berjalan lama dan berbelit-belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparatus bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat”

Padahal Dalam proses pengurusan KTP, KK atau lain sebagainya semua persyaratan telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data untuk kantor Kecamatan Tanralili tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung lama dan kadangkala memerlukan waktu yang sangat lama.

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di kantor Kecamatan Tanralili sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak pemerintah Kecamatan Tanralili sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparatus pelaksana pelayanan umum di Kantor Kecamatan Tanralili agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK, dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Tanralili

Setiap warga masyarakat yang ingin mengurus berbagai surat dan datang di kecamatan dilayani seakan-akan ada perbedaan antara warga dan pegawai kecamatan. Warga datang di kecamatan kemudian duduk di luar dan dilayani oleh staf kecamatan yang berada di dalam kantor dengan pembatas sekat atau jeruji/tralis jendela kantor, persis seperti pelayanan SIM.

Menurut hemat kami seharusnya pada era ini kepuasan pelanggan/pengguna jasa harus dikedepankan karena pada hakikatnya merekalah (warga) yang menggaji pegawai kecamatan atau para pegawai kecamatan itu kan bawahan Bupati yang pada waktu yang lalu dipilih langsung oleh warga masyarakat, bahkan AC sebagai fasilitas sebagaimana pelayanan di Pemerintah Kota Maros rasanya tidana alokasi Khusus berlebihan jika dipasang pada tempat pelayanan masyarakat. Memang kesalahan bukan pada petugas tapi pada fasilitas yang ada namun sesungguhnya aparat kecamatan bisa menyasiasi ruangan yang ada demi kenyamanan pengguna jasa dan juga pemerintah kota bisa menganggarkan fasilitas. ("fadli" salah satu masyarakat Kecamatan Tanralili.

Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Kecamatan Tanralili, yaitu Sarana dan Prasarana

Dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya Penambahan Sarana dan Prasarana Kantor untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya pada prinsip Pelayanan Publik

Poin 7 masalah Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang isinya sebagai berikut : "Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika".

Inventaris sarana prasaran Kantor Kecamatan Tanralili diperoleh dari bantuan pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pembelian yang dibebankan pada anggaran daerah. Keadaan sarana prasarana Kantor Kecamatan Tanralili sampai pada pelaksanaan penelitian masih sangat terbatas.

Salah satu warga Setempat yang pernah mengurus KTP mengatakan ;

saya masuk ke loket pelayanan bertanya pada petugas. Saya bertanya bagaimana cara membuat KTP dan apa saja persyaratannya. Saya mengeluarkan surat pengantar dari pemerintah desa dan kartu keluarga (KK). Petugas lalu bertanya,"Kamu ada foto? Kamera di sini rusak sudah 2 hari ini. Jika tidak punya, silahkan foto di luar dulu."

"Wah, jika dua hari kamera rusak apa tidak dicarikan alternatif?" saya coba bertanya, "kebetulan saya bawa kamera digital mungkin bisa membantu, setelah jepret bisa langsung ditransfer." "Gak bisa, semua harus dilakukan oleh dan dengan alat petugas. Anda bawa foto gak?" sergah petugas. "Ya, kebetulan saya bawa," sembari menyerahkan berkas dan selebar foto 3x4.

"Tiga puluh ribu, mas," petugas segera menyebutkan angka biaya yang harus dibayar.

Saya mengeluarkan uang lima puluh ribuan. Petugas memasukkannya dalam laci, seraya memberi dua lembar sepuluh ribuan, sembari mempersilahkan saya menunggu di luar, tepatnya emperan, sebab tidak ada fasilitas untuk antri atau menunggu. "Maaf, tidak ada kwitansi?" tanyaku. "Saya tadi telah membayar, menapa saya tidak dikasih tanda bukti," lanjutku. "Gak ada kwitansi mas, nanti kalau selesai mas saya panggil," sergahnya. "Bukan begitu. Bukankah setiap transaksi



harus ada tanda bukti?" saya coba protes. Tapi petugas acuh tak acuh seraya melayani lainnya.

Di emperan ada puluhan warga yang duduk di lantai menunggu panggilan. Ada yang mengurus KTP, KK, dan lain-lain. Ia coba bertanya pada beberapa warga, berapa rupiah mereka membayar dan apakah diberi kwitansi. Untuk satu layanan, beberapa warga membayar dengan berbeda. Si pemuda Rp 30 ribu, Si Kardi membayar Rp 20 ribu, Si Warni membayar Rp 25 ribu. Mengapa satu layanan harganya berbeda?

Dengan adanya kejadian seperti yang di ungkapkan Pak Ismail maka pemerintah Kecamatan Tanralili sebaiknya segera melakukan evaluasi untuk kenyamanan masyarakat dalam proses pelayanan umum di Kantor Kecamatan baik dari segi sarana prasarana dan efisiensi pelayanan. Sehingga, dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai niscaya pelayanan yang kita harapkan bersama akan bisa mencapai sasaran. b. Sumber Daya Manusia/Aparatur.

Dalam menghadapi Era Globalitas, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi membuat batas negara satu dengan yang lain seakan tak ada lagi. Hal ini berakibat pergeseran pola pikir masyarakat yang tadinya nrimo ing pandum (tak banyak menuntut) berubah menjadi banyak tuntutan yang memang menjadi haknya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tanggap terhadap situasi dan kondisi yang berkembang di masyarakat, tidak ada jalan lain kecuali dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM).

Ada dua jalan yang dapat ditempuh untuk meningkatkan SDM Aparatur yaitu dengan jalan pendidikan formal dan non formal. Untuk pendidikan formal ini nampaknya masih cukup sulit diterapkan karena keterbatasan dana dan kesempatan yang ada. Yang paling memungkinkan adalah

pendidikan non formal yaitu melalui diklat-diklat baik diklat struk tural maupun diklat teknis.

Di satu sisi Peningkatan Disiplin Aparatur juga diperlukan, dimana hal ini Sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau disiplin di kalangan aparatur sangat rendah. Hal ini seakan sudah membudaya dan kita dapat dengan mudah menemukan oknum-oknum yang tidak disiplin tersebut.

Salah satu staf di kantor Kecamatan Tanralili mengatakan: Jam Kantor dimulai Pukul 08.00 sampai Pukul 16.00, tetapi kadang kala Pukul 08.00 staf kantor belum pada datang karena mereka pada umumnya tinggal jauh dari kantor. Jadi aktivitas kantor dimulai sekitar Pukul 10.00. kami biasa melayani masyarakat jika semua staf sudah berada di tempat. Masyarakat yang datang dipersilahkan menunggu sampai staf Kantor Kecamatan datang untuk melayani mereka... Jika hal tersebut diatas terus berlanjut, sampai kapanpun pelayanan akan terhambat dan masyarakatpun akan merasa malas untuk melakukan pengurusan baik itu KTP, KK ataupun lain sebagainya yang merupakan hak masyarakat untuk memperoleh kepastian hukum dari daerah dimana mereka tinggal.

Agar imej negatif tersebut tidak semakin parah, perlu adanya upaya pembinaan bersifat konsisten berkesinambungan, dan adanya suritauladan dari atasan secara berjenjang, sehingga akan didapat hasil yang maksimal. c. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab/menerangkan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Stiap program yang dilaksanakan didasari perencanaan strategik dengan memperhatikan dampak dan akibatnya, sehingga perencanaan yang dianggap berhasil dan gagal dilaporkan agar dievaluasi dan ditindak lanjuti.

Kelalaian pelaksana pelayanan dalam mengontrol blanko masih mencukupi atau sudah kekurangan harus diperhatikan agar pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur dan masyarakat tidak perlu menunggu sampai 1bulan hanya untuk mengurus KTP.

Bukan hanya blanko yang menjadi masalah pelayanan umum di Kecamatan Tanralili tetapi melainkan adanya "Pungli" (pungutan Liar) yang dilakukan oleh beberapa pelaksana pelayanan tanpa memperhatikan prosedur yang secara nyata berada di depan mata mereka. Tetapi, bagi masyarakat yang ingin urusannya cepat selesai kadangkala juga menawarkan kepada pelaksana pelayanan umum agar dipercepat bagaimanapun caranya. "Tutur Sahid salah satu tokoh masyarakat di Kecamatan Tanralili".

Hal yang demikian inilah yang menyebabkan kesenjangan antara yang mempunyai uang banyak dan bagi masyarakat yang kehidupannya pas-pasan. Dengan jumlah Staf 31 orang di Kantor Kecamatan Tanralili, merupakan jumlah sangat memadai untuk proses pelayanan yang sangat mudah tetapi kenyataannya tidana alokasi Khusus demikian. Sebagian besar pegawai yang bertugas lebih banyak menggunakan waktunya untuk bercerita dengan sesama atau mereka cepat pulang dengan alasan ada urusan keluarga.

Dengan beberapa permasalahan di atas diharapkan pihak atau pimpinan yang berkaitan melakukan evaluasi terhadap para pegawai serta sarana dan prasarana Kantor yang telah ada, agar kedepannya pelayanan berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Tanralili. Secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan Umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan,

Terlepas dari pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah setempat. Dengan kualitas disiplin kerja aparat Pemerintah yang memadai, maka birokrat di tingkat kecamatan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif. Proses pelayanan Umum cenderung ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik akan menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Tanralili pada umumnya berdasarkan pada :

1. Kesederhanaan Pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan.
3. Keamanan dalam Pelayanan.
4. Keterbukaan Dalam Pelayanan.
5. Efisiensi dalam Pelayanan.
6. Ekonomis dalam pelayanan.
7. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan.
8. Ketepatan waktu dalam pelayanan

Sesuai dengan prosedur diatas yang telah ditetapkan masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang rata-rata memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.

Faktor-Faktor Yang berpengaruh terhadap Pelayanan KTP, KK dan akta Kelahiran di Kecamatan Tanralili

Prosedur pelayanan yang berlaku senantiasa dipatuhi secara sukarela, sehingga dapat menciptakan ketertiban dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan, khususnya di kecamatan Tanralili Kabupaten Maros. Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Kecamatan Tanralili yaitu:

1. Masih kurangnya fasilitas pendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti komputer, dan alat-alat kantor

lainnya. Peralatan juga perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada, seperti komputer harus ada di setiap kantor untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan.

2. Masih ada aparat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknis tugas pokoknya, sehingga kadang-kadang pelayanan menjadi kurang efektif. Oleh karena itu pihak pimpinan instansi pemerintah setempat harus menindana alokasi Khusus lanjuati dengan mengadakan alokasi Khusus suatu pelatihan seperti pelatihan komputer, kursus pembukuan dan kehumasan. Dengan demikian diharapkan kualitas kemampuan teknis aparat petugas pelayanan akan meningkat, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.

3. Nampak belum ada pembagian tugas yang jelas di kantor, oleh karena itu pihak pemimpin perlu membuat deskripsi tugas pokok dan fungsi masing-masing agar tidana alokasi Khusus terjadi over lapping dalam pekerjaan, khususnya tugas pelayanan Umum.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Buku :

Atik Winaisih & Ratminto, 2006. Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Budiardjo Miriam, 2000, Menggapai Kedaulatan untuk Rakyat, Mizan, Bandung

Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. PSKK UGM. Yogyakarta.

Kansil, C. S. T. 1984. Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah. Bina Aksara: Jakarta.

Keban, T. Yeremias, 1994. Pengantar Administrasi Publik, MAP, UGM : Yogyakarta.

Kurniawan, Agung, 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan : Yogyakarta.

Labolo, Muhadam, 2006. Memahami Ilmu Pemerintahan, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

LAN, 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta. LAN.

Lembaran Daerah Kabupaten Maros, Tahun 2001 No. 11, Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2001, Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak. Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Catatan Sipil.

Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2001 No. 12, Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2001, Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Kependudukan.

Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2006, JICA UGM, Yogyakarta.

Moerir H.A.S, 1997. Manajemen Pelayanan Umum, Bumi Aksara : Jakarta.

Saefullah, A. Djaja, 1990, Konsep Dan Metode Pelayanan Umum. Mandiri, Bandung  
Sedarmayanti, Hj. 2004. Good Governance (Kepemerintahan yang Baik). CV. Mandar Maju. Bandung.

Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara : Jakarta.

Soekanto, Soejono, 1995. Penilaian Organisasi Pelayanan Publik, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.

Sudarsono, 1998, Manajemen Pelayanan Publik, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sukmaningsih, 1997, Manajemen Pelayanan, PT. Gramedia, Jakarta

Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, Reformasi Administrasi Publik, MIA UNKRIS. Jakarta.

UU No. 12 Tahun 2006, Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia.

UU No 12 Tahun 2008, Otonomi Daerah Perubahan Kedua UU No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah.

