

EFEKTIFITAS KERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN WORI KABUPATEN MINAHASA UTARA

ISMAIL RACHMAN

Abstract: Public service is the main task of the civil servant. The demand of the community to improve the quality of service is very strong nowadays. The society as the main character in implementation of the development is expected to take part actively in the process. Therefore, the business environment should be conducive with fast serving, accountable and safe.

Service for the civil servant is very important because the government is the thinker, planner and executor of the development. Also as the supporter for the society; as the servant; control the society; encourage the society's participation; educate the society and being responsive to the society's aspiration.

To determine the work effectiveness, which involve with public service, therefore can be determined with some indicators such as a. Level of education b. Discipline of the civil servant c. the ability of the servant to carry the task and responsibility d. ability in technology.

Keywords: Work Effectiveness, Government Apparatus and Public Service

P E N D A H U L U A N

Setiap anggota masyarakat akan membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemberian pelayanan publik ini dilakukan oleh instansi pemerintah lewat aparatur pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna. Aparatur pemerintah sebagai pelaksana administrasi dalam semua aspek pembangunan juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan pembangunan. Agar pembangunan dapat tercapai dengan baik maka aparatur pemerintah sebagai pelaksana pembangunan harus mempunyai kemampuan dan kapasitas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat dan mampu untuk tanggap terhadap kepentingan umum. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, aparatur pemerintah harus menempatkan diri sesuai dengan kondisi dan perkembangan masyarakat. Dengan kata lain ketetapan metode pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi dan tahapan perkembangan masyarakat. Dalam kenyataannya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah

tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat. Banyak fenomena yang terjadi pada masyarakat yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah belum menyentuh langsung kepada kepentingan masyarakat, anggapan ini timbul dikarenakan sistem pelayanan yang ada mempunyai sistem yang tidak efisien, berbelit-belit, serta lambat dan tidak efektif. Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah tidak mempunyai kepastian. Ini terbukti dengan adanya suatu sistem yang tidak jelas dalam memberikan pelayanan. Ketidak jelasan ini timbul apabila kita hendak mengurus suatu berkas yang menyangkut tentang perijinan, serta urusan lainnya kita sering mendapat perlakuan yang tidak baik, ini ditandai dengan acuh-tidak acuhnya aparatur pemerintah serta terkesan lamban dalam memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan public yang baik dan berkualitas maka harus dibutuhkan efektifitas pelayanan dari aparatur pemerintah itu sendiri, sebab aparatur pemerintah akan menjadi salah satu kunci dalam penyelenggaraan pelayanan public.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Wori dengan menitikberatkan pada efektifitas kerja aparatur pemerintah dalam rangka pelayanan Publik. Penentuan sampel dapat ditetapkan sebanyak 60 responden yakni 10 responden untuk aparatur Kecamatan ,dan 5 Desa ditetapkan sebanyak 10 sampel responden. Dengan demikian jumlah seluruh sampel respondennya adalah sebanyak 70 responden.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Penelitian deskriptif dengan menganut pendekatan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2003) dimana penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain .

Teknik pengumpulan dan pengolahan data yang disajikan dalam penelitian ini adalah Interview atau wawancara, penggunaan kuesioner maupun observasi menurut petunjuk yang digunakan oleh Sugiyono (2003). Wawancara dapat dilakukan dengan cara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dapat digunakan sesuai dengan instrumen penelitian berdasarkan daftar pertanyaan ataupun angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah suatu cara yang dilakukan untuk mewawancarai para responden secara mendalam yang tidak menggunakan petunjuk berdasarkan angket atau daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya. Penggunaan kuesioner adalah merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Cara memberi seperangkat berbagai daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti. Selain menggunakan berbagai teknik pengumpulan maupun pengolahan data tersebut diatas maka peneliti juga melakukan teknik pengumpulan data primer maupun data sekunder. Dimana data primer dapat diperoleh dengan menggunakan

petunjuk dan cara melalui daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan. Sedangkan data sekunder adalah merupakan bentuk dapat pendukung dalam penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif seperti apa yang dikemukakan oleh Sugiyono (2003) dimana tujuannya adalah untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa menggunakan analisis yang lazimnya dikemukakan berdasarkan teknik analisis statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A Efektifitas Kerja Aparatur Pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan Publik.

Pelayanan pada prinsipnya merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan kini semakin kuat. Masyarakat sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat berperan aktif. Untuk itu diperlukan iklim usaha yang kondusif, yang ditandai dengan kondisi pelayanan yang cepat, pasti, aman, layak dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kalau dilihat secara teoritis maka ada tiga fungsi utama yang dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatan yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan /regulasi. Hal yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa yang ekonomis, efektif dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity/keseimbangan dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut dalam artian pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat,

golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena dapat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirinya.

Dengan demikian bidang pelayanan bagi aparatur pemerintah menjadi sangat penting karena aparatur pemerintah dapat dianggap sebagai pemikir; sebagai perencana; sebagai penggerak pembangunan; sebagai pelaksana dari tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan; Sebagai pendukung dalam kelancaran pembangunan; sebagai abdi masyarakat; mengayomi masyarakat; menumbuhkan prakarsa dan partisipasi ;membina masyarakat; dan tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat.

Penentuan efektifitas kerja bagi aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik, maka dapat dilakukan dengan mengambil tolok ukur dari beberapa indikator antara lain:

1. Tingkat pendidikan Aparatur pemerintah
 2. Kepatuhan aparatur terhadap disiplin dan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
 3. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab
 4. Kemampuan dalam penguasaan bidang tugas dan teknologi
 5. Kemampuan dalam bidang pelayanan.
- 1. Tingkat pendidikan Aparatur Pemerintah**

Salah satu kelemahan Bangsa kita dalam membangun juga akan tergantung pada kemampuan sejauh mana rakyat kita akan mampu mengecap bidang pendidikan. Sebab bidang pendidikan akan berdampak sangat

luas bagi kehidupan warga Negara, masyarakat termasuk juga bagi aparatur pemerintah.

Oleh karena itu aparatur pemerintah harus memiliki tingkat pendidikan yang maksimal, karena dengan persyaratan pendidikan yang memadai maka akan berdampak pada peningkatan kinerja lebih khusus lagi berpengaruh pada pelaksanaan efektifitas kerja. Aparatur pemerintah yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi, secara langsung akan memiliki wawasan yang lebih luas, tanggap terhadap perubahan yang terjadi, mampu menganalisis, memiliki kepekaan, serta memiliki orientasi masa depan dan perencanaan yang matang.

Gambaran data tentang tingkat pendidikan aparatur pemerintah di Kecamatan Wori ternyata dari 32 responden yang diwawancarai menyatakan:

80,00 % adalah berpendidikan SLTA

20,00 % adalah berpendidikan Sarjana.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari data tersebut diatas ternyata sebagian besar aparatur pemerintah di wilayah Kecamatan Wori sudah memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi karena 80,00 % adalah berlatar belakang pendidikan SLTA.

Dengan demikian tingkat pendidikan akan sangat menentukan peningkatan efektifitas kerja dalam hubungannya dengan pelayanan public. Makin tinggi tingkat pendidikan aparatur pemerintah maka akan semakin meningkatkan efektifitas kerja dalam kaitan dengan pelayanan public.

- 2. Kepatuhan aparatur Pemerintah terhadap disiplin dan peraturan perundang-undangan yang berlaku,**

Sebagai bangsa yang mempunyai cita-cita untuk mewujudkan tujuan nasional sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 ,yaitu masyarakat yang Adil dan Makmur dan lestari

berdasarkan Pancasila, maka diperlukan upaya berencana, bertahap dan berkesinambungan, melalui perjuangan dan pembangunan Nasional.

Untuk mendukung upaya yang demikian, maka diperlukan adanya aparatur pemerintah yang memiliki kemampuan, penuh kesetiaan, loyal dan taat kepada pemerintah, Pancasila dan UUD 1945, memiliki kualitas, berdisiplin tinggi serta memiliki sikap mental dan perilaku yang sesuai dengan watak pembangunan yang arahnya adalah menuju kepada pertumbuhan, perubahan dan kemajuan pembangunan Nasional.

Pada kenyataannya kondisi disiplin saat ini masih memprihatinkan sebab masih terdapat berbagai pelanggaran yang dilakukan oleh aparatur pemerintah seperti masuk keluar Kantor tidak pada jam yang telah ditentukan, memboroskan Dana pemerintah, serta penyalahgunaan wewenang. Terjadinya kondisi disiplin seperti ini disebabkan oleh karena adanya oknum aparatur pemerintah yang malas, aparatur yang kurang profesional, bermental kurang baik, menyalahgunakan wewenang serta adanya aparatur yang tidak tegas dalam mengambil keputusan.

Peranan disiplin menjadi semakin penting sebab salah satu kunci keberhasilan pembangunan nasional terletak pada penerapan disiplin bagi aparatur pemerintah itu sendiri.

Gambaran data diatas tentang tingkat disiplin aparatur pemerintah di Kecamatan Wori ternyata dari 70 responden yang diwawancarai menyatakan:

31, 66 % adalah memiliki tingkat disiplin yang sangat tinggi

46, 67 % adalah memiliki tingkat disiplin yang cukup tinggi

21, 67 % adalah memiliki tingkat disiplin yang rendah.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari data tersebut diatas ternyata sebagian besar aparatur pemerintah di wilayah Kecamatan Talawaan adalah memiliki tingkat disiplin yang cukup tinggi (46, 67 %).

3. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menjalankan tanggung jawab

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab bagi aparatur pemerintah akan menjadi sebuah tuntutan yang harus diemban, karena pelaksanaan tugas dan tanggung jawab juga akan sangat berkaitan bidang pekerjaan yang ditekuni masing-masing. Tugas dan tanggung jawab bagi aparatur akan sangat berkaitan dengan moral kerja yakni berkaitan dengan budaya kerja, perilaku, sikap mental serta dedikasi dan pengabdian yang dilakukan.

Gambaran data diatas tentang keadaan aparatur pemerintah di Kecamatan Wori dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya ternyata dari 70 responden yang diwawancarai menyatakan :

28,33 % adalah sangat tinggi

51,67 % adalah cukup tinggi

20,00 % adalah rendah.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari data tersebut diatas ternyata sebagian besar aparatur pemerintah di wilayah Kecamatan Talawaan adalah memiliki tugas dan tanggung jawab yang cukup tinggi. (51,67%).

4. Kemampuan dalam penguasaan bidang teknologi

Dalam menciptakan aparatur pemerintah yang memiliki kemampuan yang optimal harus didukung dengan penguasaan bidang tugas dan keahlian serta didukung dengan penguasaan teknologi sebab disadari bersama bahwa dalam era globalisasi sekarang ini bidang teknologi menjadi salah satu syarat yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah terutama dalam penguasaan

teknologi komputerisasi. Bagi aparatur pemerintah yang memiliki kemampuan dalam menguasai bidang komputerisasi tentu akan mendukung pelaksanaan tugas mereka khususnya dalam meningkatkan efektifitas kerja.

Dari gambaran data tentang kemampuan aparatur pemerintah dalam penguasaan komputerisasi di Kecamatan Wori ternyata dari 70 responden yang diwawancarai menyatakan :

6,67 % menyatakan adalah tinggi

13,33 % menyatakan adalah cukup tinggi

80,00 % menyatakan adalah rendah.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari data tersebut diatas ternyata sebagian besar aparatur pemerintah memiliki kemampuan yang rendah dalam penguasaan komputerisasi.

Penguasaan komputerisasi sebagai upaya dan sarana pendukung yang sangat penting dalam melaksanakan pelayanan public.

Adapun sarana pendukung dalam kaitan dengan kelancaran pelayanan public antara lain computer 3 unit mesin ketik 2 unit kendaraan roda empat 1 unit dan kendaraan roda dua 2 unit.

Faktor teknologi dianggap sebagai peluang bagi peningkatan pelayanan public. Meningkatnya tugas dan pelayanan public dengan sendirinya menuntut dukungan sarana teknologi yang tepat dan sesuai dengan perkembangan agar mempercepat akses pelayanan. Alat teknologi yang sangat diperlukan dan sesuai dengan perkembangan sekarang adalah system komputerisasi. Teknologi ini juga dapat merupakan ancaman bilamana sarana teknologi tersebut tidak digunakan secara efektif untuk kepentingan pelayanan public. Dengan demikian peningkatan efektifitas kerja juga akan sangat ditunjang oleh tersedianya perangkat teknologi yang memadai.

B. Kemampuan Aparatur Pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan umum atau yang disebut pelayanan public adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha yang dilakukan aparatur pemerintah. Peranan dalam bidang pelayanan akan dapat berdampak lebih luas manakala tugas yang diemban oleh para pelaku pelayanan akan berjalan dengan baik.

Setiap pelaku pelayanan publik tentu akan menggunakan cara, teknik dan metode agar dapat menciptakan mutu pelayanan yang terbaik apalagi bagi aparatur pemerintah perannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tentu akan melibatkan seluruh aparatur pemerintah yang bersangkutan kini makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat ,maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan . Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah terasa belum dapat menandai harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan public belum menjadi budaya masyarakat. Disana sini masih selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima pelayanan.

Oleh karena itu dibidang pelayanan public (umum) masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan publik yang baik.

Seringkali aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak dapat berjalan dengan baik antara lain disebabkan oleh:

1. Tidak/kurang adanya kesadaran aparatur pemerintah terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab mereka. Akibatnya aparatur pemerintah yang bekerja dan melayani masyarakat, bersikap santai/seenaknya pada hal orang yang sedang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.
2. Sistem, prosedur kerja dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya,
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur, penanganan tugas simpang siur atau suatu tugas tidak ada yang menangani,
4. Pendapatan aparatur pemerintah yang tidak memadai/memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal, akibat para pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain menjual jasa pelayanan,
5. Kemampuan aparatur pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan,
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, akan berakibat pada pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak terbuang dan penyelesaian masalah terlambat,

Dengan demikian hal pelayanan akan berkaitan dengan siapapun karena bersifat universal yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- 1). Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa tambahan yang kadang kala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena

terlihat ada unsure kesengajaan artinya dengan sadar dilakukan ialah:

- a). Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asyik ngobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak,
 - b). Petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan,
 - c). Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan dan atasan yang lain sulit dibuktikan)
 - e). Atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang-orang yang berkepentingan.
Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan.
Disini sangat terasa tegaknya disiplin dalam melaksanakan tugas, baik disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan.
- 2). Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan atasan untuk Dinas (pembelian kerja, ganti ongkos fotokopi/cetak) atau alasan untuk kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiba hati, meskipun hal itu adalah lagu lama, sehingga tergugah juga rasa iba si penerima pelayanan. Memang atasan seperti itu seringkali dapat diterima oleh orang yang menerima pelayanan dan dengan rasa iba menuruti apa yang diharapkan itu. Disini faktor penerima pelayanan ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung. Seharusnya ia tahu

bahwa semua alasan itu hanya dibuat dan yang sebenarnya adalah untuk kepentingan diri pribadi petugas. Keadaan itu berjalan karena rasa kasihan dan juga karena ada rasa khawatir dari si penerima pelayanan kalau-kalau urusan kepentingannya dimasa yang akan datang tidak memperoleh pelayanan sewajarnya. Disini memang kedudukan orang yang berkepentingan adalah lemah, sehingga kelemahan itu sering dimanfaatkan oleh petugas pelayanan, sebenarnya mendapatkan pelayanan yang wajar itu adalah hak.

- 3). Mendapatkan perlakuan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tentu tidak akan dilayani.
- 4). Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain, kalau hal itu dikemukakan dengan terus terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur. Timbulnya kekecewaan merupakan iklan yang sangat merugikan terutama bagi usaha-usaha yang bergerak dibidang pelayanan dan tidak memiliki hak monopoli. Keempat hal itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan /instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal itu dapat dipenuhi

masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat akan terlihat pada:

- a). Masyarakat akan menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan public. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan,
- b). Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk system pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara,
- c). Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang layanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin,
- d). Kelemahan-kelemahan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, social maupun budaya,
- e). Karena adanya kelancaran bidang pelayanan public, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan Ipteksosbud masyarakat kearah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Gambaran masyarakat seperti diatas kelihatannya seperti tak mungkin dijangkau, kalau hal ini dikaitkan dengan keadaan yang sedang dihadapi sekarang. Namun masyarakat demikian bukanlah impian disiang hari melainkan dapat saja terwujud asal saja tekad bersama dengan landasan kepentingan nasional.

Hasil penelitian menunjukkan tentang tanggapan responden menyangkut peranan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan public maka dari 70 responden yang diwawancarai menyatakan :

26,67% memberikan tanggapan adalah baik

40,00% memberikan tanggapan adalah cukup baik

33,3% memberikan tanggapan adalah kurang baik.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari data tersebut diatas ternyata tanggapan responden tentang peranan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Wori sebagian besar menyatakan adalah cukup baik.

Pemberian pelayanan tersebut antara lain berkaitan dengan pemberian pelayanan umum seperti pengurusan administrasi dibidang pertanahan yang mengurus berbagai keperluan masalah tanah termasuk sertifikat tanah, pelayanan terhadap KAMTIBMAS, pelayanan dalam memberikan bimbingan terhadap masyarakat khususnya dalam bidang pertanian, dan kesejahteraan social, pelayanan kesehatan, pengadaan kartu penduduk dan lain-lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan

1. Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan kini semakin kuat. Masyarakat sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat berperan aktif. Untuk itu diperlukan iklim usaha yang kondusif, yang ditandai dengan kondisi pelayanan yang

cepat, pasti, aman, layak dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Bidang pelayanan bagi aparatur pemerintah menjadi sangat penting karena aparatur pemerintah dapat dianggap sebagai pemikir; sebagai perencana; sebagai penggerak pembangunan; sebagai pelaksana dari tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan; Sebagai pendukung dalam kelancaran pembangunan; sebagai abdi masyarakat; mengayomi masyarakat; menumbuhkan prakarsa dan partisipasi ;membina masyarakat; dan tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat.
3. Penentuan efektifitas kerja bagi aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik, maka dapat dilakukan dengan mengambil tolok ukur dari beberapa indikator antara lain :
 - a. Tingkat pendidikan Aparatur pemerintah
 - b. Kepatuhan aparatur terhadap disiplin dan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
 - c. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab
 - d. Kemampuan dalam penguasaan bidang tugas dan teknologi
4. Pelayanan public adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha yang dilakukan aparatur pemerintah. Peranan dalam bidang pelayanan akan dapat berdampak lebih luas manakala tugas yang diemban oleh para pelaku pelayanan akan berjalan dengan baik. Setiap pelaku pelayanan publik tentu akan menggunakan cara, teknik dan metode agar dapat menciptakan mutu pelayanan yang terbaik apalagi bagi aparatur pemerintah perannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tentu akan melibatkan seluruh aparatur pemerintah yang

bersangkutan kini makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat ,maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan .

5. Hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah terasa belum dapat menandai harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan publik belum menjadi budaya masyarakat. Disana sini masih selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima pelayanan.

A. Saran-saran

1. Pelayanan public (umum) masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan publik yang baik.
2. Seringkali aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak dapat berjalan dengan baik antara lain disebabkan oleh: tidak/kurang adanya kesadaran aparatur pemerintah terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab mereka. Akibatnya aparatur pemerintah yang bekerja dan melayani masyarakat, bersikap santai/seenaknya pada hal orang yang sedang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Oleh karena itu disarankan perlunya peningkatan kesadaran yang tinggi dari aparatur pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik.
3. Sistem, prosedur kerja dan metode kerja yang ada tidak memadai mempengaruhi mekanisme kerja Oleh karena itu disarankan perlunya system prosedur kerja dan metode kerja yang baik dalam meningkatkan pelayanan.
4. Perlu adanya sarana pelayanan yang memadai untuk meningkatkan efektifitas

kerja dengan penyediaan komputerisasi, serta didukung dengan peningkatan kualitas sumberdaya Manusia bagi aparatur pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, 2001. Globalisasi Dan Pelayanan Publik Dalam Prespektif Teori Governance : Good Governance. Malang : Jurnal Administrasi Negara, Volume II, Universitas Brawijaya.
- Arif, Meriam, 1988. Modul UT : Teori Organisasi Dan Manajemen Klasik. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Dvorin, P. Eugene & Simons, H. Robert, 2000. Dari Amoral Sampai Birokrasi Humanisme. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Dwiyanto, Agus, 2002. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan Kebijakan, UGM.
- Flippo, Edwin., 1995. Manajemen Personalia, edisi ke – 6 jilid I, terjemahan Mohammad mas'ud. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hadi, S, 2000. Metodologi Research Jilid 1. ANDI. Yogyakarta
- Islamy, Irfan, M, Drs, MPA, 1986. Prinsip-Prinsip Kebijaksanaan Negara. Jakarta : Bina Aksara.
- Keban.Y.T. 2000, Indikator Kinerja Pemerintah Daerah,Pendekatan Manajemen dan Kebijakan ,Disampaikan dalam seminar Kinerja Organisasi Publik Fisipol UGM,Yogyakarta.
- Mardiasmo, Dr, MBA, AK, 2002. Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta : Andi.
- Martoyo,1998, Manajemen Sumberdaya Manusia,Fakultas Ekonomi Yokyakarta.
- Moenir, H.A.S, 2001. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratam Waluyo, 1984. Peranan Birokrasi Dalam Pembangunan, Hasil Diskusi Panel

- PERSADI Cabang Sulawesi Selatan.
Ujung Pandang.
- Setiawan, Akhmad, 1998. Perilaku Birokrasi
Dalam Pengaruh Paham Kekuasaan Jawa.
Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Setiono, Budi, 2002. Jaring Birokrasi : Tinjauan
Dari Aspek Politik Dan Administrasi.
Bekasi : Gugus Press.
- Siagian, Sondang P., 1996, Manajemen Sumber
Daya Manusi, Penerbit Bumi Aksara,
Jakarta.
- Sugiono, 2003, Metode Penelitian administrasi,
Penerbit Rineka Cipta Jakarta.
- Steers, R. M.,B 1995, Efektivitas Organisasi,
Penterjemah Magdalena Jamin, Erlangga,
Jakarta.
- Tamin, Faisal, 2004, "Artikel", Untukmu Bangsa
dan Negaraku, Kuberikan Pengabdian
Kenegarawanan, Publika, Menpan Jakarta
- Tjokroamidjojo, Bintoro, H, Prof, MA. 1984.
Pokok-Pokok Uraian Pengantar : Peranan
Birokrasi Dalam Pembangunan Nasional.
Ujung Pandang : Hasil Diskusi Panel
PERSADI Cabang Sulawesi Selatan.
- Widjaja, W.A, Drs, 1999. Etika Administrasi
Negara. Jakarta : Bumi Aksara.