

**PERAN PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PENYELENGGARAAN
TUGAS PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR
KECAMATAN KAHU KABUPATEN BONE**

ANDI AGUS PUTRAWANSYAH

Nomor Stambuk : 105 64 00769 10



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

**PERAN PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PENYELENGGARAAN
TUGAS PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR
KECAMATAN KAHU KABUPATEN BONE**

Skripsi
Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan

Di susun dan Di ajukan

Oleh

ANDI AGUS PUTRAWANSYAH

Nomor Stambuk : 1056400769 110

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

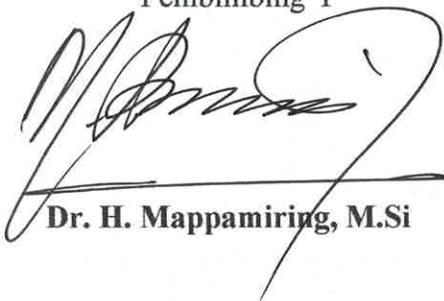
2016

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Peran Pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik di Kantor kecamatan Kahu Kabupaten Bone
Nama Mahasiswa : Andi Agus Putrawansyah
Nomor Stambuk : 105640 0769 10
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. H. Mappamiring, M.Si

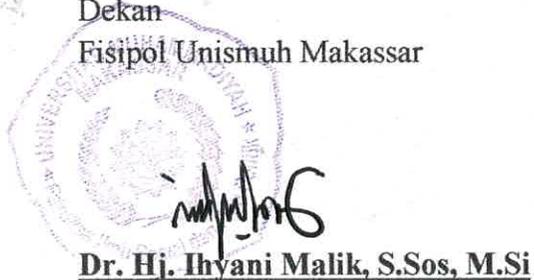
Pembimbing II



Rudi Hardi, S.Sos, M.Si

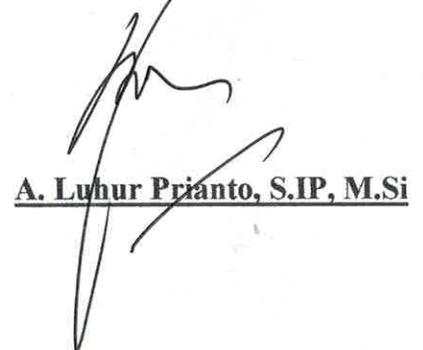
Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan



A. Luhur Prianto, S.IP, M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh tim penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berdasarkan surat keputusan/undangan menguji ujian skripsi Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor 1184/FSP/A.1-VIII/VIII/38/2017 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan di Makassar 23 Agustus 2017.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



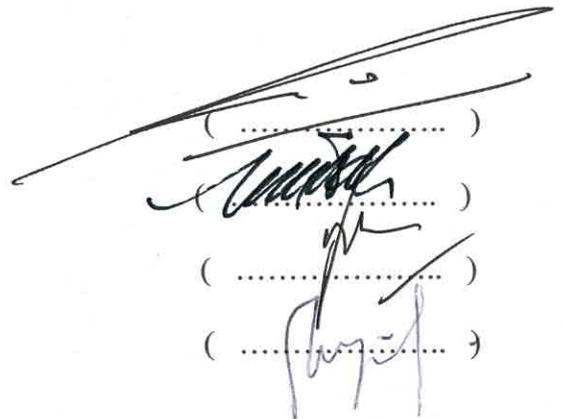
Ir. H. Saleh Mollah, MM



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji:

1. Drs. H. Parakassi Tjaija, M.Si (Ketua)
2. Drs. Alimuddin Said, M.Pd
3. A. Luhur Prianto, S.IP, M.Si
4. Hamdan, S.IP, M.Si



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Andi Agus Putrawansyah

Nim : 105640 0769 10

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Peran pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik di Kantor kecamatan Kahu kabupaten Bone

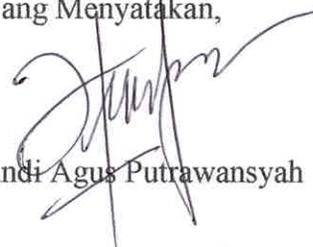
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim penguji adalah asli dari hasil karya saya, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 29 Agustus 2016

Yang Menyatakan,


Andi Agus Putrawansyah

ABSTRAK

ANDI AGUS PUTRAWANSYAH. Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Tugas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kahu Kabupaten Bone (dibimbing oleh Mappamiring dan Rudi Hardi).

Penelitian ini bertujuan mengetahui peran pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik di kantor kecamatan kahu kabupaten Bone. dan faktor-faktor yang mempengaruhi peran pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone dengan menggunakan tipe penelitian kualitatif. Penelitian yang di , pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Data yang di kumpulkan dari berbagai sumber dan teknik penentuan informan dilakukan dengan memilih informan yang berperan dan terlibat secara teknis. Data yang digunakan dan selanjutnya di analisis secara kualitatif.

Berdasarkan analisis data menunjukkan peran pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik, yang memiliki peranan penting yaitu : (1) pelayanan, seperti pelayanankartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian. (2) pemberdayaan, seperti pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan, bidang ekonomi dan pertanahan. (3) pembangunan, seperti dalam pembangunan infrastruktur akses jalan atau jembatan. Selain itu penelitian ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi peran pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik di Kantor kecamatan Kahu Kabupaten Bone, faktor-faktor tersebut di antaranya : (1) faktor pendukung : sistem, prosedur pelayanan dan partisipasi masyarakat. (2) faktor penghambat : sumber daya manusia dan sarana pelayanan.

Kata Kunci : Peran pemerintah Kecamatan dan Kesejahteraan masyarakat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SubahanaWata'ala, selaku yang Khalik karena atas limpahan Rahmat dan Taufik dan Karunia-Nyalah, sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul “Peran Pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik di Kantor kecamatan Kahu Kabupaten Bone” telah selesai sebagai upaya untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh Gelar Sarjana dalam Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini cukup banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, terutama karena keterbatasan - keterbatasan yang penulis miliki, namun semua itu telah dapat di atasi berkat bantuan dan bimbingan dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan yang sangat berbahagia ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

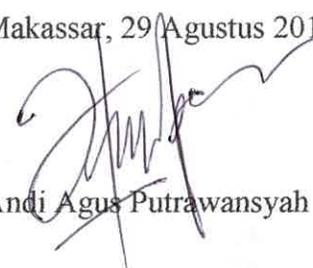
1. Bapak Dr. H. Muhammad Idris, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Mappamiring, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Rudi Hardi, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa telah banyak meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan solusi terbaik ke pada penulis.
3. Bapak A. LuhurPrianto, S.IP. M.Si. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Seluruh sahabat, teman-teman, dan rekan-rekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan semangat dan bantuannya baik langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya teristimewa penulis menyampaikan ucapan banyak terimakasih kepada Ibu Andi Sitti Faridah dan Ayahanda Andi Amir Faried yang penuh keikhlasan, kesetiaan, kesabaran memberdoa dan membiayai penulis sehingga dapat menyelesaikan studi pada tingkat keserjanaan (S1).

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Allah Subahana Wata'ala senantiasa selalu melimpahkan Rahmat-Nya kepada kita semua, Aamiin.

Makassar, 29 Agustus 2016


Andi Agus Putrawansyah

DAFTAR ISI

Sampul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Peran, Kinerja , Pelayan Publik dan Akuntabilitas.....	9
1. Peran	9
2. Kinerja.....	14
3. Pelayanan Publik.....	17
4. Akuntabilitas.....	26
B. Pemerintah Kecamatan	32
C. Tugas Pelayanan yang Diemban Pemerintah.....	34
D. Kerangka Pikir	35
E. Fokus Penelitian.....	36
F. Deskripsi Fokus Penelitian	37
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	39
B. Jenis dan Tipe Penelitian	39
C. Sumber Data.....	39
D. Informan Penelitian.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Pengabsahan Data	43
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Obyek Penelitian	45

B. Peran Pemerintah dalam Penyelenggaran Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kantor Pemerintah Kecamatan Kahu.....	63
C.Faktoryang Mempengaruhi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Kahu.....	75
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pelayanan publik pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi-organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan-pelaksanaan kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat dan salah satunya adalah kebijakan dibidang perijinan. Perijinan sebagai salah satu bentuk layanan birokrasi selama ini dipandang sebagai salah satu layanan yang cukup besar pengaruhnya yang terhadap kinerja dan lemahnya daya saing dunia usaha di Indonesia. Untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat akan pelayanan publik pemerintahan daerah dihadapkan pada kondisi yang kompleks. Pemerintah daerah diberikan kekuasaan untuk membentuk organisasi birokrasi pemerintahan sesuai kebutuhannya

dengan merubah sistem yang selama ini dikenal dengan pelayanan yang sentralistik. Tujuan didirikannya organisasi birokrasi pemerintahan adalah untuk memotong alur pelayanan publik yang selama ini masih berjalan lamban menjadi tepat dan cepat.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bone dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai kebutuhan dan perubahan berbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Persoalan strategis dan pentingnya pelayan publik dalam dunia pemerintahan merupakan kebutuhan yang mendasar, sehingga untuk menjalankan kebijakan dan program yang direncanakan organisasi pemerintah harus bekerja untuk mengemban misi yang diamanatkan masyarakat sekaligus mempertanggung jawabkannya kepada masyarakat tersebut. Pembangunan aparatur pemerintah daerah seharusnya diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektifitas seluruh tatanan administrasi pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin, pengabdian, keteladanan dan kesejahteraan aparatnya sehingga mampu melaksanakan tugas pemerintahan dengan baik, khususnya dalam melayani dan menumbuhkan prakarsa, meningkatkan peran masyarakat serta tanggap terhadap aspirasi masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur pemerintah daerah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sangatlah banyak, namun kenyataannya masih sering ditemukan pelayanan yang masih kaku, biaya yang mahal dan masih berbelit-belit, sikap dan tindakan petugas yang kurang ramah

dan arogan, fasilitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan teknis, keindahan dan kesehatan yang merupakan fenomena yang sering kali mewarnai proses hubungan pelayan dan yang dilayani.

Kondisi ini merupakan cerminan dari organisasi pelayanan publik yang belum mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata kepada seluruh warga negara yang menerima pelayanan tersebut. memberikan perubahan berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal secara kuantitatif. Jika dicermati secara seksama pada kondisi yang ada pada masyarakat, masalah yang muncul dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh banyak faktor diantaranya ketidaksiapan aparatur pemerintah, organisasi, sistem pelayanan dan rendahnya kesadaran hukum pejabat publik yang sekaligus bagian dari masalah pembangunan. Sementara itu tatanan masyarakat dihadapkan pada suatu desakan serta tantangan global yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, mobilitas masyarakat dan perdagangan. Kondisi dan perubahan yang cepat ini tidak diikuti secara bijak oleh para pelaku pelayanan publik yang mengakibatkan masyarakat kecewa dalam pemenuhan kualitas pelayanan. Sementara hambatan-hambatan yang terjadi dalam perjalanan usaha juga menimbulkan biaya yang sangat tinggi. Praktek-praktek pungli yang selama ini menjadi keluhan masyarakat dan pengusaha sangat jelas besar pengaruhnya.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun

1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, semua itu di atur dalam undang-undang pelayanan publik nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun system manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di Daerahnya. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada para Camat di setiap daerah

sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik.

Pemerintah Kecamatan Kahu sebagai salah satu organisasi pemerintahan di tingkat kecamatan dari 27 kecamatan yang ada di Kabupaten Bone yang mempunyai tugas atau fungsi sebagai lembaga pelayanan (publik) kepada masyarakat. Seperti halnya dengan organisasi pemerintahan lainnya, kecamatan Kahu mempunyai tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan (*service*), fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan fungsi pembangunan (*development*). Ketiga fungsi utama pemerintah kecamatan Kahu tersebut, tugas pelayanan (*service*) menjadi tugas utama dan pertama yang harus di dahulukan di samping dua tugas lainnya.

Sejarah keberadaan pertama pemerintahan menjelaskan bahwa pemerintah itu hadir untuk mengakhiri kekacauan hidup manusia yang tanpa pemerintah dan tanpa hukum. Dalam keadaan demikian itu, manusia menjadi serigala terhadap sesamanya manusia (*Homo Homini Lupus*) dalam istilah Thomas Hobbes. Kehidupan manusia yang dalam keadaan alamiah tanpa pemerintah dan tanpa hukum seperti itu diwarnai oleh suatu keadaan dimana manusia yang kuat itulah yang selalu memaksakan kehendaknya kepada yang lemah. Sebaliknya, siapa yang lemah, itulah yang menjadi korbannya orang-orang kuat. Dalam kehidupan manusia seperti itulah yang menjadi awal lahirnya kebutuhan manusia akan keberadaan pemerintah dan hukum untuk mengatur dan melindungi mereka dari gangguan keamanan, ketertiban dan ketentraman. Dalam versi Thomas Hobbes, itulah yang melatarbelakangi lahirnya Teori Perjanjian yang digagasnya.

Gambaran latar belakang kehadiran awal pemerintahan di atas, cukup jelas menunjuk bahwa kehidupan manusia sejak awal itu membutuhkan pemerintah dan hukum hanya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan akan perlindungan, agar mereka dapat hidup aman, tertib dan tentram. Dengan demikian, pemerintah itu hadir di dunia ini, hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan perlindungan. Dalam perkembangan pemerintahan lebih lanjut, kebutuhan masyarakat akan pelayanan dari pemerintah, semakin hari semakin berkembang. Masyarakat dalam menjalani kehidupannya, semakin berkembang kebutuhannya seiring dengan perkembangan zaman. Kebutuhan manusia tidak lagi hanya terbatas pada kebutuhan perlindungan semata tetapi sudah berkembang sampai pada kebutuhan akan pelayanan sipil dan pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintahan yang berlangsung di negara manapun di dunia ini, tugas utamanya adalah memberikan pelayanan sipil dan pelayanan publik kepada masyarakatnya.

Pemerintah kecamatan Kahu sebagai salah satu organisasi pemerintahan, tentunya juga mempunyai tugas utama untuk memberikan pelayanan sipil maupun pelayanan publik bagi masyarakatnya di samping tugas pemberdayaan dan tugas pembangunan. Hanya saja, dalam praktik pemerintahan di kecamatan Kahu, justru ada kecenderungan pemerintah kecamatan lebih mendahulukan tugas pembangunan daripada tugas pelayanan kepada masyarakat. Akibatnya, tugas pelayanan yang seharusnya perlu didahulukan, justru terbengkalai sementara pelaksanaan tugas pembangunan juga belum berhasil meningkatkan kesejahteraan yang memuaskan masyarakat secara adil dan merata. Praktik

pemerintahan di kecamatan Kahu seperti itu, cenderung menjadi masalah masyarakat yang perlu dipecahkan. Masyarakat dalam memenuhi tuntutan akan layanan sipil (Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Pindah Penduduk, Kartu Keluarga dan lain-lain) belum dapat memperoleh layanan yang memuaskan pelanggan. Demikian pula dengan layanan publik berupa pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Tempat Usaha, layanan penyelesaian kasus-kasus sengketa tanah dan lain-lain juga belum dirasakan oleh masyarakat adanya sistem layanan yang menjamin untuk tidak terjadinya pemborosan waktu, daya dan dana dalam pengurusannya.

Bertolak dari latar belakang masalah yang dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat di kecamatan Kahu yang demikian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka memperjelas masalah dan langkah-langkah pemecahannya dalam judul “Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Tugas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kahu Kabupaten Bone”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat di rumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pemerintah dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Kahu ?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Kahu

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor kecamatan Kahu.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat pada pemerintah kecamatan Kahu.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademik

Secara akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, utamanya pengembangan ilmu pemerintahan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan peran pemerintah dalam pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di pemerintahan di Kantor kecamatan Kahu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Peran, Kinerja Pemerintah, Pelayanan Publik dan Akuntabilitas

1. Peran

Pengertian peranan adalah peranan berasal dari kata peran, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pemain. Peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat”. Jika ditujukan pada hal yang bersifat kolektif di dalam masyarakat, seperti himpunan, gerombolan, atau organisasi, maka peranan berarti “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh organisasi yang berkedudukan di dalam sebuah masyarakat”. Peranan (*role*) memiliki aspek dinamis dalam kedudukan (*status*) seseorang. Peranan lebih banyak menunjuk satu fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses. Menurut Anton Moelyono (1949), peranan adalah sesuatu yang dapat diartikan memiliki arti positif yang diharapkan akan mempengaruhi sesuatu yang lain.

Secara umum tingkat penerapan desentralisasi suatu negara mendasari cara Negara (pemerintah) dalam mendefinisikan perannya dalam rangka mencapai tujuan-tujuannya. Apakah negara harus terlibat dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat, ataukah negara hanya melibatkan diri sebatas pada bidang-bidang diluar kemampuan masyarakat ?.Apakah segala urusan harus dikendalikan pemerintah pusat, atau sejauh mungkin dilaksanakan oleh pemerintah lokal,

kecuali hal-hal fundamental yang menyangkut kepentingan umum masyarakat negara? Hal-hal tersebut merupakan persoalan-persoalan yang signifikan.

Antara Pemerintah dan Swasta. Perbedaan cara pandang pelaksanaan fungsi pemerintah itu digambarkan oleh Pratikno, dari perspektif liberal dan perpektif sosialis. Dari perspektif pertama bahwa negara tidak perlu melakukan campur tangan dalam penyediaan pelayanan masyarakat, sementara dari perspektif terakhir diyakini bahwa kehadiran itu mutlak diperlukan. Dalam perspektif liberal, kehadiran pemerintah hanya diperlukan untuk menjaga keamanan. Fungsi utama pemerintah hanyalah kepolisian sementara fungsi-fungsi lainnya menjadi wewenang masyarakat, baik sebagai individu, kelompok sosial maupun pengusaha swasta. Perspektif ini membatasi fungsi pemerintahan sebagai fungsiyaitu fungsi-fungsi penyediaan barang dan jasa yang tidak bisa disediakan oleh unit tingkat bawahnya atau pihak-pihak di luar pemerintah. Artinya pemenuhan kebutuhan hidup diawali dari tanggungjawab individu, naik ke tingkat kelompok atau unit sosial yang kecil, pemerintah lokal yang paling rendah selanjutnya bergulir ke atas. Besarnya keterlibatan pemerintah dalam pelayanan publik dianggap mempunyai beberapa kelemahan. Pertama, kesempurnaan mekanisme pasar yang dipercaya akan mampu mencapai efisiensi, akan terganggu. Kedua, dianggap memperkecil kebebasan individu dan kelompok-kelompok masyarakat untuk menentukan kepentingan dan pilihannya sendiri, pada akhirnya dianggap membahayakan demokrasi.

Sedangkan perspektif sosialis menganggap bahwa penetrasi pemerintah dalam penyediaan barang dan jasa keperluan individu dan masyarakat mutlak

dibutuhkan. Bagi mereka mekanisme pasar tidak bisa diandalkan menjamin tercapainya efisiensi. Mereka berasumsi bahwa persaingan bebas dalam mekanisme pasar menciptakan ketimpangan distribusi kesejahteraan, sebab kemampuan setiap orang untuk bersaing berbeda-beda. Akibatnya mereka yang kuat memenangkan persaingan dan akan memunculkan kemungkinan terjadinya praktek eksploitasi. (dalam Haryanto, dkk, 1997 : 41-43).

Terlepas dari perdebatan tersebut, dalam pelaksanaan fungsi pencapaian tujuan Negara yang pada dasarnya pelayanan (dalam arti luas) kepada masyarakat, peran pemerintah sangat diperlukan, apalagi di dalam masyarakat yang modern.

Antara Pusat dan Daerah. Perbedaan cara pandang dari dua perspektif sebagaimana tersebut di atas mempunyai implikasi yang cukup luas terhadap keberadaan pemerintahan daerah. Hal itu menyangkut persoalan desain kebijakan pemerintahan daerah sehingga diharapkan mampu mentransformasikan fungsi-fungsi sesuai cara pandang suatu rezim. Logika itu dapat dipahami dengan dukungan realitas yang ada bahwa pemerintah daerah merupakan sub-komponen geografis dari suatu negara berdaulat, sehingga ia berfungsi memberikan pelayanan umum pada suatu wilayah tertentu (S.H. Sarundajang, 2001 : 25). Secara operasional refleksi perbedaan itu teraplikasi dalam prinsip pengorganisasian pemerintahan daerah yang bernuansa administratif atau politis. Secara empiris model-model pemerintahan daerah ala Rusia dan pemerintahan daerah model Inggris dapat dipandang sebagai representasi keadaan tersebut.

Dalam sistem pemerintahan model Rusia, semua lembaga pemerintahan daerah merupakan bagian integral dari birokrasi pemerintahan nasional, peraturan di setiap tingkat didominasi oleh kebijakan partai tunggal. Sedangkan pemerintahan daerah model Inggris, mempunyai karakteristik otonomii yang besar, semua kekuatan bertumpu pada dewan, menggunakan komite secara luas (S.H. Sarundajang, 2001 : 39). Pemerintahan daerah model Rusia sangat bernuansa administratif, berdasar prinsip-prinsip pencapaian fungsi secara efektif dan efisien dengan mengesampingkan nilai-nilai demokratis. Sementara pemerintahan daerah model Inggris sangat bernuansa politis, sangat memperhatikan nilai-nilai demokratis, sehingga pemerintahan daerah di desain untuk keseimbangan keinginan negara dan masyarakat lokal.

Dalam pengertian peran menurut definisi para ahli menyatakan bahwa pengertian peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Seseorang melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Kita selalu menulis kata peran tetapi kadang kita sulit mengartikan dan definisi peran tersebut. Peran biasa juga disandingkan dengan fungsi. Peran dan status tidak dapat dipisahkan. Tidak ada peran tanpa kedudukan atau status, begitu pula tidak ada status tanpa peran. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peran yang dijalankan dalam pergaulan hidupnya di masyarakat. Peran menentukan apa yang diperbuat seseorang bagi masyarakat. Peran juga menentukan kesempatan-kesempatan yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peran diatur oleh norma-norma yang berlaku.

Dan Jika dikaitkan dengan sesuatu yang bersifat kolektif di dalam masyarakat, maka pengaruh adalah “daya yang ada atau timbul dari organisasi yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan masyarakat. Makna peranan secara implisit menunjukkan kekuatan. Kekuatan tersebut berlaku baik secara internal maupun eksternal terhadap individu atau kelompok yang menjalankan peranan tersebut.

Secara umum, pengertian peranan adalah kehadiran di dalam menentukan suatu proses keberlangsungan (Hari Soegiman, 1990: 2). Sementara itu, Alvin L. Bertrand, seperti dikutip oleh Soleman B. Taneko menyebutkan bahwa: "Yang dimaksud dengan peran adalah pola tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang memegang status atau kedudukan tertentu" (Soleman B. Taneko, 1986: 23).

Hal tersebut senada dengan yang dikatakan oleh Margono Slamet (1985: 15), yang mendefinisikan peranan sebagai “sesuatu perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang yang menempati suatu posisi dalam masyarakat. Sedangkan Astrid S. Susanto (1979:94) menyatakan bahwa peranan adalah dinamisasi dari statis ataupun penggunaan dari pihak dan kewajiban atau disebut subyektif.

Dalam kamus bahasa Inggris, peranan (*role*) dimaknai sebagai tugas atau pemberian tugas kepada seseorang atau sekumpulan orang (John M. Echlos, 2000: 489). beberapa pengertian ‘peranan’ di atas, dalam penelitian ini peranan didefinisikan sebagai aktifitas yang diharapkan dari suatu kegiatan, yang menentukan suatu proses keberlangsungan.

Peranan-peranan dapat dilihat sebagai bagian dari struktur masyarakat sehingga struktur masyarakat dapat dilihat sebagai pola-pola peranan yang saling berhubungan. Identitas Peran, Terdapat sikap tertentu dan perilaku aktual yang konsisten dengan sebuah peran, dan yang menimbulkan identitas peran (*role identify*). Orang memiliki kemampuan untuk berganti peran dengan cepat ketika mereka mengenali terjadinya situasi dan tuntutan yang secara jelas membutuhkan perubahan besar.

Peran menurut Soekanto (2009:212-213) adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Sedangkan menurut Merton (dalam Raho 2007 : 67) mengatakan bahwa peran didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran (*role-set*). Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus.

Selanjutnya Menurut Dougherty & Pritchard tahun 1985 (dalam Bauer 2003: 55) teori peran ini memberikan suatu kerangka konseptual dalam studi perilaku di dalam organisasi. Mereka menyatakan bahwa peran itu “melibatkan pola penciptaan produk sebagai lawan dari perilaku atau tindakan”.

Peran serta dapat pula dikenali dari keterlibatan, bentuk kontribusi, organisasi kerja, penetapan tujuan, dan peran. Parwoto (dalam Soehendy, 1997:28) mengemukakan bahwa peran serta mempunyai ciri-ciri :

- a. Keterlibatan dalam keputusan : mengambil dan menjalankan keputusan.
- b. Bentuk kontribusi : seperti gagasan, tenaga, materi dan lain-lain.
- c. Organisasi kerja : bersama setara (berbagi peran).
- d. Penetapan tujuan : ditetapkan kelompok bersama pihak lain.
- e. Peran masyarakat : sebagai subyek.

2. Kinerja

a. Pengertian

Dalam membahas tentang istilah kinerja, Harbani Pasolong (2013:175-176) menghimpun beberapa pendapat para ahli. Menurutnya “ Ada berbagai pendapat tentang kinerja, seperti dikemukakan oleh Rue& Byars (1981 : 375), mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Kinerja menurut Interplan (1969: 15), adalah berkaitan dengan operasi, aktivitas, program, dan misi organisasi.

Murphy dan Cleveland (1995 :113), mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan. Ndraha (1997:112), mengatakan bahwa kinerja adalah manisfesrasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dengan pemerintah. Sedangkan Widodo (2006:78), mengatakan bahwa kinerja adalah melalukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggudng jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (1999:3),

merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Dari berbagai pendapat tentang kinerja yang diketengahkan oleh Pasolong diatas, dapat dipertegas kembali bahwa kinerja itu adalah tingkat pencapaian hasil. Kinerja adalah berkaitan dengan operasi, aktivitas, program, dan misi organisasi. Kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan. Kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dan pemerintah. Kinerja adalah melakukan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Dari pendapat-pendapat tersebut, hanya Ndraha yang memaknai kinerja itu sebagai yang menghubungkan antara rakyat dengan pemerintah. Pendapat itu, lebih dititik beratkan pada pandangan tentang manajemen publik yang senantiasa menekankan bagaimana pemerintah itu bekerja secara maksimal untuk memberikan pelayanan yang memuaskan publik.

Ndraha (2003:208-209), membahas lebih lanjut tentang kinerja dengan mencoba membedakan antara indikator kinerja bisnis dan kinerja di bidang manajemen pemerintahan. Dikatakan oleh Ndraha bahwa “ Tetapi di sektor publik, lebih-lebih sipil justru aspek kuantitas sangat penting. Manajemen publik menuntut kuantitas *public goods* yang cukup bagi setiap orang, Oleh karena itu penelitian di bidang manajemen Pemerintahan harus dititikberatkan pada

evaluasi kinerja dalam arti *outcomes*, dan tidak pada kualitas pelayanan semata-mata.”

Jadi menurut Ndraha, Manajemen publik menuntut kuantitas *public goods* yang cukup bagi setiap orang. Jadi dalam mengevaluasi kinerja pemerintah itu, harus dititik beratkan pada evaluasi *outcomes*, tidak pada kualitas pelayanan semata-mata.

b. Indikator Kinerja

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) dalam Pasolong (2013: 177) mengartikan indikator kinerja sebagai “ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*) keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*).”

Dengan demikian, indikator kinerja itu adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi menurut pengertian ini, tinggi-rendahnya tingkat pencapaian kinerja dalam organisasi pemerintahan ditentukan oleh sejauh mana tingkat capaian sasaran pemerintah yang telah ditetapkan. Tentu sasaran-sasaran itu, tertuang dalam visi-misi organisasi pemerintahan yang bersangkutan.

Abidin, Said Zainal dalam Pasolong mengemukakan sebanyak enam enam indikator kinerja birokrasi, yaitu:

1. Ketersediaan fasilitas publik di setiap unit wilayah (desa-kota).
2. Ketersediaan pelayanan prima.
3. Keterkaitan antara berbagai kepentingan unit (wilayah), sector.

4. Kelestarian lingkungan
5. Kelestarian birokrasi
6. Berfungsinya kota sebagai pusat pendongkrat.

Pendapat Abidin di atas memperjelas bahwa untuk menilai keberhasilan kinerja pemerintah itu dapat dilihat dari segi seberapa jauh fasilitas publik disediakan oleh pemerintah. Sejauh mana pemerintah telah menyediakan sistem pelayanan yang menjamin berlangsungnya pelayanan prima. Kinerja pemerintah juga diukur melalui jaminan keterkaitan kepentingan antar wilayah dalam wilayah pemerintahan yang bersangkutan. Kinerja pemerintah juga diukur sejauh mana pemerintah yang bersangkutan mampu memelihara dan melestarikan lingkungan wilayahnya. Kinerja pemerintah dapat pula diukur melalui kemampuannya menciptakan, membina, memelihara dan mempertahankan mekanisme kerja yang telah diatur dalam sistem secara berlanjut. Kinerja pemerintah juga diukur dari kemampuannya memosisikan ibu-kota wilayahnya sebagai pusat pertumbuhan yang berefek penyebaran ke wilayah pinggirannya (*hynterland*).

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela : 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan (Boediono, 2003 : 61).

Dari defenisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi. Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003 : 68-70). Uraianya sebagai berikut :

1. Kesederhanaan yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit– belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan :
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum;

- b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - d. Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara poembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - f. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
 - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Efisiensi
 - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
 - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketetapan waktu yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu :

1. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan

keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.

2. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya 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. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

b. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut (Moenir 2002 : 88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain: Tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu menyampaikan yang cepat, keramah – tamahan. Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting , antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana, Urainnya adalah sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber

kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan

2. Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu sistem, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.
4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi
5. Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.
6. Faktor sarana sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam : pertama, sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu; kedua, fasilitas meliputi segala

kelengkapannya dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

d. Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat

seederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan Kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sedermayanti, 2004 :193).

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan

penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
2. Pelayanan melalui tulisan dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:
- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga

- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya itu dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

4. Akuntabilitas

Isilah akuntabilitas (*accountability*) dalam pemerintahan diartikan sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Dalam kamus bahasa Inggris, istilah “*accountability*” diartikan dalam bahasa Indonesia sebagai “keadaan untuk dipertanggungjawabkan, keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban.” Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam buku Akuntabilitas dan *Good Governance* (2000: 43), mengartikan istilah akuntabilitas sebagai “kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum /pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.”

Lembaga Administrasi negara lebih lanjut menjelaskan secara lebih lengkap pengertian istilah akuntabilitas dengan memberikan rumusan-rumusan pengertian tentang prinsip-prinsip akuntabilitas. Dijelaskan lebih lanjut oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) Jakarta bahwa dalam pelaksanaan akuntabilitas, diperlukan adanya prinsip-prinsip di dalamnya. Untuk lebih jelasnya, dikatakan oleh LAN Jakarta bahwa “ Dalam pelaksanaan akuntabilitas di lingkungan instansi pemerintahan, perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel;
- b. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan;
- d. Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh;
- e. Harus jujur, obyektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Pengertian tentang istilah akuntabilitas, dapat lebih diperjelas melalui pendapat pakar yang lain. Menurut Wahyudi Kumorotomo (2008 : 3-4), akuntabilitas (*accountability*) adalah “ ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi

publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.

Pendapat yang lebih sederhana mengartikan istilah *accountability* dikemukakan oleh Starling dalam Wahyudi Kumorotomo (ibid). Menurutnya, akuntabilitas ialah kesediaan untuk menjawab pertanyaan publik.” Untuk lengkapnya, pernyataan tersebut, dapat dilihat dalam kutipan di bawah ini : “ *A good synonym for the term accountability is answerability. An organization must be answerable to someone or something outside itself. When things go wrong, someone must be held responsible. Unfortunately, a frequently heard charge is that government is faceless and that, consequently, affixing blame is difficult.*”

Ferlie dalam Kumorotomo (ibid) membedakan beberapa model akuntabilitas, yakni “akuntabilitas ke atas (*accountability up wards*), akuntabilitas kepada staff, (*accountability to staff*), akuntabilitas ke bawah (*accountability downwards*), akuntabilitas yang berbasis pasar (*market-based forms of accountability*) dan akuntabilitas kepada diri sendiri (*self accountability*).”

Pandangan-pandangan yang memberi arti terhadap istilah akuntabilitas di atas, cukup memperjelas bahwa akuntabilitas itu adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada yang berwenang meminta keterangan pertanggungjawaban. Di lingkungan birokrasi pemerintahan, akuntabilitas adalah ukuran yang

menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan norma-norma yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu telah mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Akuntabilitas adalah kesediaan untuk menjawab pertanyaan publik. Akuntabilitas itu, diberikan tidak hanya ke atas saja, tetapi juga ke bawah, kepada staf, akuntabilitas yang berbasis pasar dan akuntabilitas kepada diri sendiri.

Bagi kepentingan keberhasilan pemenuhan akuntabilitas dalam organisasi, diperlukan dukungan prinsip-prinsip akuntabilitas. Prinsip-prinsip akuntabilitas yang diperlukan untuk keberhasilan pemenuhan tuntutan akuntabilitas meliputi :

Pertama, harus ada komitmen dari seluruh pimpinan dan staf operatif organisasi untuk mengelola tugas-tugas dalam organisasi sesuai penggarisan tujuan organisasi yang akan dicapai. Kedua, Akuntabilitas harus merupakan sebuah sistem yang menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Ketiga, Akuntabilitas harus menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Keempat, Akuntabilitas harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.. Akuntabilitas harus jujur, obyektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

B. Pemerintah Kecamatan

Dalam struktur organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah kecamatan itu berada di bawah pemerintah kabupaten/kota dan di atas pemerintah desa/kelurahan. Di masa sebelum berlakunya Undang-undang No.5 Tahun 1974, tentang Pokok-pokok Pemerintahan Di Daerah, Undang-undang No. 22 Tahun 1999 dan Undang-undang No.32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah, pemerintahan kecamatan diatur dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No.69/1973 tentang Pedoman Sususunan Organisasi dan Tata Kerja Wilayah Kecamatan. Tugas Pokok Pemerintah Kecamatan menurut pasal 2 Kepmendagri ini (dalam Bayu Surianingrat, 1981:89), adalah “ Tugas Pokok Pemerintah Wilayah Kecamatan adalah menyelenggarakan urusan Pemerintahan umum, Urusan rumah tangga Daerah Tingkat II dan Urusan serta tantra sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menurut ketentuan-ketentuan yang berlaku dan menurut ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh Bupati/Walikota Kepala Daerah.”

Dengan tugas pokok Pemerintah Kecamatan di atas, tugas utamanya adalah penyelenggaraan Tugas Pemerintahan Umum. Itu dimungkinkan dalam kedudukan Pemerintah Kecamatan menurut Kepmendagri ini sebagai wilayah pemerintahan yang merupakan wilayah pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintah pusat di daerah. Dengan demikian, Pemerintah Wilayah Kecamatan, adalah perpanjangan tangan pemerintah pusat yang ada di daerah. Jadi Camat sebagai Kepala Wilayah Pemerintahan menurut Permendagri ini, menjalankan tiga macam fungsi sebagaimana ditegaskan dalam pasal 3

Permendagri No.69 /1973 yang berbunyi “ Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Pemerintah Wilayah Kecamatan menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut :

- a. Pemerintahan Umum, yaitu segala usaha dan kegiatan untuk menyelenggarakan tertib pemerintahan, keamanan dan ketertiban umum, politik, pembangunan masyarakat desa, agrarian, koordinasi, pengawasan dan lain-lain urusan pemerintahan yang tidak termasuk dalam tugas instansi lain;
- b. Pemerintah Daerah, yaitu segala usaha dan kegiatan untuk menyelenggarakan urusan rumah tangga Daerah Tingkat II;
- c. Urusan serta-tantra.” Pasal 3 Permendagri No.69/1973 di atas, menunjukkan bahwa ada tiga fungsi pokok yang diemban oleh pemerintah kecamatan, yaitu urusan Pemerintahan Umum, urusan Pemerintahan Daerah Tingkat II dan urusan Serta Tantra. Dalam penyelenggaraan tiga fungsi pemerintah kecamatan itulah di dalamnya terdapat tugas pelayanan, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan.

Kedudukan, tugas dan fungsi Pemerintah Kecamatan sebagaimana tertuang dalam Permendagri No.39 /1973 di atas, masih berlangsung sampai pada berlakunya Undang-undang No. 22 tahun 1999, tentang Pokok-pokok Pemerintahan Di Daerah. Undang-undang ini, tetap memosisikan Pemerintah Kecamatan sebagai pelaksana tugas kewilyahan, dengan tugas utamanya adalah :1. Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban, 2.Politik, 3. Koordinasi, 4.Pengawasan dan 5. Tugas-tugas lain yang tidak menjadi tugas instansi tertentu.

Dengan Undang-undang No.23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah, kedudukan Pemerintah Kecamatan sudah berubah menjadi Perangkat Daerah yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan daerah dengan tetap menjalankan tugas-tugas pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan di wilayahnya.

C. Tugas Pelayanan Yang Diemban Pemerintah

Tugas pelayanan yang diemban oleh pemerintah, adalah salah satu dari tiga tugas utama pemerintah. Ryaas Rasjid dalam bukunya Makna Pemerintahan (2002 : 60-61) membahas tentang tugas pokok pemerintahan sebagai berikut “Tugas pokok pemerintahan yang sudah dirinci pada bagian lain dari buku ini, dapat diringkas menjadi tiga fungsi hakiki, yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Dipandang dari kecamata etika, keberhasilan seorang di dalam memimpin pemerintahan harus diukur dari kemampuannya mengemban fungsi yang hakiki itu. Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat dan pembangunan akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ini yang sekaligus menjadi misi pemerintahan di tengah-tengah masyarakat.”

Tugas pelayanan sebagai salah satu dari tiga tugas hakiki pemerintah sebagaimana dikemukakan oleh Rasyid di atas, juga dibahas oleh Taliziduhu Ndraha(2003:208-210). Lewat bahasannya tentang Evaluasi Kinerja Pemerintahan, Ndraha membedakan pelayanan publik dengan pelayanan civil dengan mengajukan indi-kator-indikator masing-masing. Melalui pengajuan indikator-indikator dari dua bentuk pelayanan yang harus diberikan oleh

pemerintah kepada masyarakat itu, semakin memperjelas perbedaan antara keduanya.

Untuk lebih jelasnya tentang pandangan mengenai hal tersebut, dapat dilihat dalam bahasan Ndraha sebagai berikut “Manajemen Publik menuntut kuantitas *public goods* yang cukup bagi setiap orang. Oleh karena itu, penelitian di bidang Manajemen Pemerintahan harus dititikberatkan pada evaluasi kinerja dalam arti *outcomes* dan tidak pada kualitas pelayanan semata-mata. Adapun indikatornya tidak hanya kualitas pelayanan, tapi lebih luas lagi, meliputi :

1. Kualitas yang cukup (memadai) bagi setiap orang.
2. Pelayanan (perilaku pelayanan) yang adil dan prima.
3. Harga (tarif) yang terjangkau consumer dalam dalam hal *public service*, dan proses atau prosedur yang termudah buat consumer dalam hal *civil service*.
4. Pangsa atau kelompok sasaran yang tepat.
5. Kualitas, yaitu produk yang diterima yang sesuai dengan harapan konsumen yang bersangkutan
6. Pertanggungjawaban pemberdayaan consumer oleh produser dalam hal ini pemerintah , agar consumer dalam hal ini yang diperintah memiliki budaya konsumeristik , budaya pemanfaatan, dan budaya pemeliharaan produk.
7. Kepercayaan (*truts*).”

Kajian Ndraha tentang tugas pelayanan pemerintah yang terdiri dari pelayanan *public* dan pelayanan *civil* di atas, berbeda indikatornya. Sasaran pelayanan publik adalah masyarakat. Sedangkan sasaran pelayanan civil adalah individu. Dengan demikian, pelayanan publik akan berhadapan dengan kepuasan

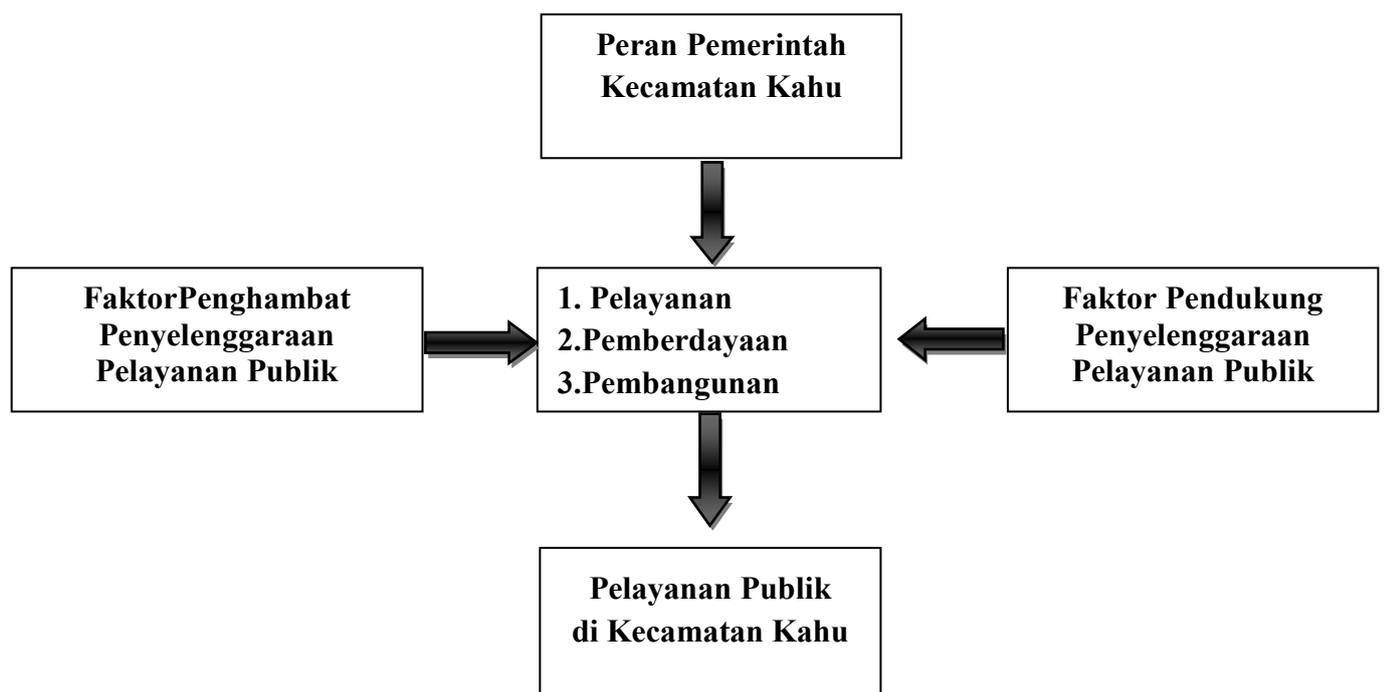
masyarakat. Sedangkan pelayanan sipil berhadapan dengan kepuasan individu. Apa yang menjadi tugas pelayanan pemerintah pada umumnya seperti yang digambarkan dalam kajian-kajian di atas, itu juga yang menjadi tugas pelayanan yang berlangsung di kecamatan Kahu.

Dengan demikian, pelaksanaan tugas pelayanan yang berlangsung di kecamatan Kahu, juga meliputi tugas Pelayanan Publik dan tugas Pelayanan Sipil. Dalam hubungan dengan ini, penelitian tentang pelayanan pemerintah kecamatan Kahu, difokuskan pada dua sasaran tugas pelayanan tersebut.

D. Kerangka Pikir

Bertolak dari rumusan masalah dan tinjauan pustaka di atas, maka dengan bereferensi pada dua model pelayanan pemerintah, yaitu pelayanan publik dan pelayanan civil yang dikemukakan oleh Ndraha di atas, disusun kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut.

BAGAN KERANGKA PIKIR



E. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah bagaimana peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat pada Kantor Pemerintah Kecamatan Kahu dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di kantor pemerintah Kecamatan Kahu.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan dari penjelasan sebelumnya maka dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Peran Pemerintah merupakan suatu konsep prihal apa yang dapat dilakukan oleh individu atau kelompok dalam melayani masyarakat sesuai dengan peraturan dalam lembaga atau organisasi.
2. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan dalam melayani segala apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan pemberdayaan merupakan proses pemberdayaan masyarakat dalam membentuk dan membangun kesejahteraan dan kemandirian masyarakat untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia.
4. Pelayanan tugas pemerintah merupakan pencapaian tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan sasaran tugas pelayanan yang ingin dicapai.

5. Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan publik adalah faktor kesadaran, aturan organisasi, organisasi itu sendiri, pendapatan, dan kemampuan dan ketrampilan pegawai, serta sarana pelayanan. Semua faktor ini saling mempengaruhi satu sama lain dan saling mendukung. Hal ini sesuai dengan moto “pelanggan adalah raja” maka faktor-faktor ini sangat menentukan keberhasilan suatu pelayanan publik. Hal ini pula yang menjadi dilematis sehingga istilah *the costumer is always right* menjadi tataran dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kahu yaitu sarana pelayanan yang kurang mendukung, sehingga perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada masyarakat menjadi lambat. Hal ini disebabkan mereka kurang atau belum menerima informasi tentang kemajuan masyarakat lain. Disamping itu penjajahan juga dapat menyebabkan terlambatnya perkembangan IPTEK pada suatu masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian direncanakan 2 bulan setelah seminar proposal pada bulan, Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone dengan disertai dasar pertimbangan bahwa Peran Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Tugas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone terlaksana dengan baik waktu penelitian dilakukan pada bulan.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Jenis dan Tipe Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif untuk menjelaskan sifat atau kondisi suatu subyek dalam keadaan apa adanya. Penggunaan penelitian kuantitatif dilaksanakan sesuai dengan karakteristik yang ada, yaitu peneliti terlibat secara langsung di lokasi penelitian, mengamati dan berperan serta. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang mengungkapkan masalah mengenai apa adanya, sesuai dengan kenyataan di lapangan.

C. Sumber Data

Ada dua sumber data dalam penelitian ini yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari tempat penelitian melalui penyebaran kuosioner kepada responden untuk memperoleh tanggapan, penjelasan yang dianggap mewakili populasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh sebagai pendukung hasil penelitian, sumber diperoleh dari catatan/artikel dan tulisan ilmiah yang relevan dengan topik penelitian yang dilakukan.

D. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini digunakan metode dengan cara pemilihan secara purposive, informan dipilih berdasarkan pada tujuan penelitian dan pertimbangan tertentu. Adapun yang akan dijadikan informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah
1	Andi Ilham, S.IP	AI	Camat	1
2	Muhammad Irfan Nur	MI	Sekretaris Camat	1
3	Andi Rusye	AR	Kasi Pemerintahan	1
4	Hj.Rosmiati, S.Sos	HR	Kasi Kesejahteraan Sosial	1
5	A.Zainuddin	AZ	Kasi Perekonomian dan PAD	1
6	A.Ansar, S.Sos	AA	Bendahara	1
7	Harianto, S.Sos	HR	Staf	1
8	Syamsuddin	SN	Staf	1
9	Muhammad Ilham	MI	staf	1
10	Muhammad Nur	MN	Tokoh Masyarakat	1
11	A.Muh.Yusuf	MY	Tokoh Masyarakat	1
JUMLAH				11

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan sebagaimana yang diharapkan dalam tujuan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu peneliti akan melakukan pengamatan langsung aktifitas pemerintah kecamatan Kahu dan masyarakat sehari-hari utamanya kegiatan yang menyangkut pelayanan publik dan kinerja pemerintah kecamatan Kahu, sehingga menarik untuk mengkajinya (prapenelitian). Maupun pada saat penelitian yang sesungguhnya sebagai bahan banding terhadap teknik pengumpulan data lainnya.

2. Wawancara

Wawancara yaitu peneliti akan melakukan wawancara dengan staf atau pegawai kantor kecamatan Kahu dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan (dialog) kepada informan sebagai narasumber yang dianggap mengetahui dan memahami objek dan permasalahan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu informasi tertulis, visual atau fakta yang bisa dinyatakan dalam bentuk dokumen-dokumen seperti foto, rekaman, video dan buku yang mengenai dengan kinerja pemerintah Kecamatan Kahu dalam pelayanan publik.

Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode *deskriptif kualitatif* dalam bentuk reduksi data, sajian data serta penarikan kesimpulan dengan menggunakan proses siklus serta pengambilan

kesimpulan akhir dengan menggunakan penalaran sistematis. Kemudian peneliti menginterpretasikan menjadi seperangkat informasi yang menjabarkan mengenai Peran Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Tugas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone.

Metode analisis yang dipergunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian kemudian ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kualitatif. Hasil analisis data tersebut di jadikan kesimpulan akhir dalam penelitian seperti yang dijelaskan oleh Seiddel (1998) dalam Lexy J. Moleong (2012:248) bahwa Teknik analisis data mempunyai beberapa proses yaitu:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelesuri,
2. Mengumpulkan, memilih-milih, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya,
3. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

F. Pengabsahan Data

Menurut Sugiono (2009:366), teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiono (2009:368), ada 3 macam triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan secara umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data

yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga di temukan kepastian datanya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Bone

a. Geografis, Administratif dan Kondisi Fisik Batas Wilayah

Kabupaten Bone merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di pesisir timur Provinsi Sulawesi Selatan yang berjarak 174 km dari Kota Makassar Ibu kotanya adalah Tanete Riattang. Mempunyai garis pantai sepanjang 138 km dari arah selatan kearah utara. Secara astronomis terletak dalam posisi 4013'-5006' Lintang Selatan dan antara 119042'-120040' Bujur Timur dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Soppeng
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Maros, Pangkep, dan Barru.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sinjai dan Kabupaten Gowa.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Bone.

b. Ketinggian Tempat (Elevation of Place)

Daerah Kabupaten Bone terletak pada ketinggian yang bervariasi mulai dari 0 meter (tepi pantai) hingga lebih dari 1.000 meter dari permukaan laut. Ketinggian daerah di golongan sebagai berikut:

1. Ketinggian 0-25 meter seluas 81.925,2 Ha (17,97%)
2. Ketinggian 25-100 meter seluas 101.620 Ha (22,29%)
3. Ketinggian 25-100 meter seluas 101.620 Ha (22,29%)

4. Ketinggian 100-250 meter seluas 202.237,2 Ha (44,36%)
5. Ketinggian 250-750 meter seluas 62.640,6 Ha (13,74%)
6. Ketinggian 750 meter ke atas seluas 40.080 Ha (13,76%)
7. Ketinggian 1000 meter keatas seluas 6.900 Ha (1,52%)

c. Kemiringan Lereng (Slope of Mountain)

Keadaan permukaan lahan bervariasi mulai dari landai, bergelombang hingga curam. Daerah landai dijumpai sepanjang pantai dan bagian Utara, sementara dibagian Barat dan Selatan umumnya bergelombang hingga curam, dengan rincian sebagai berikut:

1. Kemiringan lereng 0-2% (datar): 164.602 Ha (36,1%)
2. Kemiringan lereng 0-15% (landai & sedikit bergelombang) :91.519 Ha (20,07%)
3. Kemiringan lereng 15-40% (bergelombang):12.399 Ha (24,65%)
4. Kemiringan lereng >40% (curam) :12.399 Ha (24,65%)

d. Kedalaman Tanah (Depth of Land)

Kedalaman efektif tanah terbagi dalam empat kelas yaitu:

1. 0-30cm seluas 120.505 Ha (26,44%)
2. 30-60cm seluas 120.830 Ha (26,50%)
3. 60-90cm seluas 30.825 Ha (6,76%)
4. Lebih besar dari 90 cm seluas 183.740Ha (40,30%)

e. Jenis Tanah (Type of Land)

Jenis tanah yang ada di Kabupaten Bone terdiri dari tanah Aluvial, Gleyhumus, Litosol, Regosol, Grumosol, Mediteran dan Renzina. Jenis tanah di

dominasi oleh tanah Mediteranseluas 67,6% daritotal wilayah, kemudian Renzina 9,59% dan Litosol 9%. Penyebaran jenis tanahnya dapat dijelaskan sebagai berikut : sepanjang Pantai Timur Teluk Bone ditemukan tanah Aluvial.

f. Iklim (Climate)

Wilayah KabupatenBone termasuk daerah beriklim sedang. Kelembaban udara berkisar antara 95%-99% dengan temperatur berkisar 260C–430C.Pada periode April-September,bertiupangin timur yang membawa hujan.Sebaliknya pada Bulan Oktober-Maret bertiup Angin Barat,saat dimana mengalami musim kemarau di KabupatenBone.

Selain kedua wilayah yang terkait dengan iklim tersebut, terdapat juga wilayah peralihan, yaitu: Kecamatan Bontocani dan Kecamatan Libureng yang sebagian mengikuti wilayah barat dan sebagian lagi mengikuti wilayah timur.Rata-ratacurah hujan tahunan diwilayah Bone bervariasi,yaitu:rata-rata<1.750mm;1750-2000 mm;2000-2500 mm dan 2500-3000mm.

Dilihat dari potensi sumber daya air permukaan, beberapa sungai di Kabupaten Bone, berpotensi untuk penggunaan bendung/pengairan untukirigasi persawahan. Upaya untuk memelihara keseimbangan dan ketersediaan sumber daya air di wilayah Kabupaten Bone, maka perlunya dilakukan pengelolaan dan pengawasan terhadap pemanfaatan sumber air baku ,termasuk sistem peresapan air pada daerah hulu, melalui cara eva potranspirasi, pengisian air tanah (*ground water*) dan debit air yang mengalir sebagai run off(*surface andsubsurface*).

Kondisihidrologi di wilayah Kabupaten Bone dicirikan oleh banyaknya sungai, baik yang langsung bermuara kelaut, maupun bermuara di Danau Tempe

diKabupaten Wajo (Sungai Walane) dan sungai-sungaibesar lainnya.Pemanfaatan dan perlindungan sumberdaya air diKabupaten Bone diarahkan untuk menjaga keseimbangan sumber-sumber air bakuyang ada.

Lokasi yang secara khusus perlu dijaga kelestariannya guna menjagake tersediaan sumber-sumber air baku di Kabupaten Bone, meliputi:

1. Sempadan sungai disekitar sungai-sungai besar yang mengalir di Kabupaten Bone seperti Sungai Walanae, Cenrana, Palakka, Jaling, Bulubulu, Salomekko, Tobunne dan Sungai Leko ballo.
2. Daerah AliranSungai (DAS) yang harus dijaga kelestariannya dengan cara mempertahankan fungsi lindung hutan, yang ada di wilayah tersebut.Sebagian besarsungai-sungaiyangterdapat di Kabupaten Bone bermuara pada pesisir pantai Timur Kabupaten Bone,sedangkan hulu DAS nya berada dikabupaten lain,seperti Kabupaten Wajo, Sinjai, Maros dan Soppeng.Untuk itu perlunya menjalin kerjasamadengan kabupaten lain disekitarnya untuk mengelolah sumber daya air tersebut.

2. Profil Kecamatan Kahu

Kecamatan Kahu merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Bone dengan luas wilayah: 189,50 Km². Dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Patimpeng.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Salomekko dan Kecamatan Kajuara.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Bontocani

d. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Libureng.

Kecamatan Kahu terletak dibagian Selatan Kabupaten Bone dengan jarak tempuh \pm 100 Km dari Watampone (Ibu Kota Kabupaten Bone) dengan waktu tempuh \pm 3 Jam. Sedangkan desa terjauh antara 19-20 Km dan dapat ditempuh dalam waktu 1 jam 30 menit.

Dalam melaksanakan kegiatan Pemerintahan dan memberikan pelayanan public, Kecamatan Kahu di dukung oleh 19 Desa dan 1 Kelurahan, yang terdiri dari 67 Dusun dan 4 Lingkungan, dengan jumlah penduduk sebanyak: 37.919 jiwa terdiri dari: laki-laki 18.202 orang, dan perempuan 19.717 orang.

Sedangkan mata pencaharian penduduk mayoritas petani dan buruh tani, betetnak dan pedagang.

Gambaran kondisi umum wilayah Kecamatan Kahu dapat di lihat dari berbagai aspek diantaranya :

1. Pemerintahan

Secara umum roda Pemerintahan di wilayah Kecamatan Kahu berjalan cukup baik karena ada dukungan dan kerjasama melalui hubungan dan koordinasi yang baik antara Dinas Instansi Tingkat Kecamatan, Dinas / Badan Lembaga tingkat Kabupaten dalam rangka menyampaikan program sampai ketingkat Desa namun masih terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dan pembenahan.

2. Stabilitas Kehidupan Masyarakat

Kondisi kehidupan masyarakat cukup aman dan stabil (kondusif) tidak terjadi hal-hal yang menyebabkan kerawanan keamanan, hal tersebut didasarkan

pada kesadaran hukum dan partisipasi masyarakat dibidang keamanan cukup, disamping terjalinnya koordinasi yang baik antara masyarakat dan aparaturnya terutama unsur Polsek dan Koramil.

3. Kualitas Sumber Daya Masyarakat

Kualitas sumber daya manusia Kecamatan Kahu sebagian besar cukup baik namun tidak merata, artinya terdapat kesenjangan yang cukup nampak berbeda di wilayah perkotaan dan pedesaan. Untuk wilayah perkotaan sumber daya manusianya cukup potensial sedangkan di wilayah pedesaan kondisinya masih sangat memperhatikan hal ini dapat dilihat dari dua indikator sumber daya manusia yaitu:

Bidang Pendidikan dan Kesehatan yang note benanya merupakan kontributor utama pada tingkat kualitas sumber daya manusia ini.

a. Bidang Pendidikan

Jumlah sarana pendidikan terdiri dari TK sebanyak 44 sekolah, SD/MIS sebanyak: 37 sekolah, SMP/MTS sebanyak: 9 sekolah, SLTA/ sederajat sebanyak: 4 sekolah dan Perguruan Tinggi sebanyak : 1 Sekolah.

Jumlah sarana pendidikan yang ada di Kecamatan Kahu ini sebetulnya sudah cukup memadai, hanya masih ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian yaitu masih ada beberapa bangunan sekolah dalam kondisi rusak dan sarana pendidikan yang masih perlu dilengkapi. Desa yang jaraknya cukup jauh masih sangat sulit untuk mengakses ke tingkat SLTA.

Di samping sarana juga jumlah tenaga pengajar masih kurang (tidak merata) di beberapa sekolah terutama di Sekolah Madrasah yang Gurunya masih dominan

Tenaga Honorer, sehingga untuk mendapatkan kualitas masih kurang maksimal. Demikian juga halnya dengan akses ke jenjang pendidikan ke tingkat SLTA karena kondisi jalan yang masih rusak dan jembatan yang belum terbangun.

b. Bidang Kesehatan

Secara umum kondisi kesehatan masyarakat cukup baik karena sarana pelayanan kesehatan khususnya di wilayah Kecamatan Kahu juga sudah tersedia, diantaranya: 1 (satu) buah Rumah Sakit, 2 (dua) buah Puskesmas, 4 (empat) buah Pustu dan 49 buah Pustu ditambah dengan 2 orang Dokter Praktek, 20 (dua puluh) orang Bidan Desa dan di bantu oleh 15 (lima belas) orang Dukun Bayi.

Melihat sarana dan prasarana kesehatan di Kecamatan Kahu ini, sebetulnya cukup memadai namun hal tersebut menggambarkan kondisi ada di wilayah perkotaan, tapi masih ada sebagian wilayah pedesaan yang sulit terjangkau terutama Desa terjauh yang relatif sulit untuk mengakses ke sasaran pelayanan kesehatan utamanya Rumah Sakit Puskesmas dan tingkat kualitas pelayanan terkadang belum memuaskan masyarakat.

4. Kesejahteraan Sosial Ekonomi Masyarakat.

a. Perekonomian

Sarana dan prasarana perekonomian yang ada di Kecamatan Kahu cukup bervariasi, yang paling menonjol di bidang pertanian, perkebunan, peternakan dan perdagangan namun hal tersebut menggambarkan kondisi ini belum dapat meningkatkan penghasilan masyarakat secara umum yang disebabkan belum

adanya pemerataan penghasilan dan terdapat kesenjangan pendapatan antara wilayah perkotaan dan pedesaan.

Diwilayah perkotaan mata pencaharian pokok masyarakat sudah meningkat karena sebagian beralih dari petani kepada perdagangan dan jasa, namun diwilayah pedesaan mayoritas masyarakat masih mengandalkan penghasilan dari pengolahan lahan pertanian dan perkebunan yang pengerjaannya masih sederhana, Disamping itu, kesenjangan sarana dan prasarana perekonomian cukup mempengaruhi tingkat penghasilan masyarakat. Dimana pada wilayah perkotaan.

Pemasaran sebagian produksi dapat dipasarkan dengan lancar, namun bagi wilayah pedesaan produksi pertanian masih relatif sulit dipasarkan karena jarak ke pemasaran cukup jauh dengan biaya transportasi yang mahal.

Sarana dan prasarana permodalan atau lembaga keuangan formal masyarakat Kecamatan Kahu Khususnya diperkotaan cukup tersedia dengan beroperasinya beberapa Bank Pemerintah maupun Swasta seperti: BRI dan Bank Suar Data, namun masih sulitnya mendapatkan kemudahan bantuan modal usaha antara lain karena faktor panjangnya persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon peminjam yang notabene tidak mempunyai modal dan jaminan (agunan).

b. Perdagangan

Sarana perdagangan dan pengembangan usaha lainnya adalah berupa pasar Inpres 1 (satu) buah yang membutuhkan pengelolaan yang lebih serius dan fasilitas penunjang kebersihan berupa motor samapah dan Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Selain itu juga terdapat Pasar Desa 7 (tujuh) buah serta beberapa Toko besar/kecil dan sejumlah kios eceran, namun seiring dengan pertumbuhan

perekonomian di Kecamatan Kahu, kondisi pasar yang ada menjadi kurang representatif dan kurang memadai sehingga kelihatan semarawat dan tidak teratur.

c. Pertanian

Sarana pertanian yang ada di Kecamatan Kahu saat ini terdiri dari : Tanah Sawah: 7.300 Ha dan Tanah Kering : 11.650 Ha. Seiring dengan perkembangan sebagian wilayah pedesaan menjadi wilayah perkotaan, saat ini di Kecamatan Kahu ada beberapa alih fungsi lahan dari persawahan menjadi perkotaan, pemukiman dan jasa sarana perhubungan (jalan) sarana olahraga/ stadion dan perumahan.

d. Transportasi

Sarana transportasi saat ini di Kecamatan Kahu cukup memadai, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dan prioritas penanganan antara lain:

1. Ruas jalan Propinsi antara Palattae – Sinjai dan Palattae – Lappariaja kondisinya masih rusak, cukup rawan, dan sering terjadi kecelakaan lalulintas.
2. Beberapa ruas jalan Kabupaten baik yang ada di wilayah perkotaan apalagi di pedesaan kondisinya sebagian sudah rusak.
3. Masih banyaknya beban jalan Desa yang belum tersentuh bantuan, kondisi jalan-jalan Desa tersebut ada yang bebatuan dan tanah sehingga menghambat kelancaran untuk mengangkut beberapa hasil produksi pertanian didesa.

3. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

a. Visi

Berdasarkan potensi, permasalahan dan peluang yang dimiliki Kecamatan Kahu dengan mengacu pada Visi Kabupaten Bone, maka Visi yang di kedepankan dalam kurun waktu 5 (lima) tahun kedepan adalah :

**“ Terwujudnya Kecamatan Kahu sebagai Pelayanan Prima dan
Memberdayakan Masyarakat untuk mencapai Kesejahteraan. “**

b. Misi

Organisasi Kecamatan saat ini merupakan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang artinya Camat beserta seluruh stafnya adalah sebagai penerima pelimpahan sebagian kewenangan Bupati yang berada di daerah/wilayah yang paling dekat dengan masyarakat, untuk itu dari Visi Kecamatan tersebut diatas diharapkan Pemerintah Kecamatan mampu mewujudkan Pemerintah yang terdepan dalam memberikan pelayanan prima dan memberdayakan masyarakat di segala bidang pembangunan.

Guna mewujudkan dan merealisasikan Visi Kecamatan Kahu, maka ditetapkan Misi Kecamatan sebagai berikut :

1. Mewujudkan pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat;
2. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
3. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan.

c. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai Pemerintah Kecamatan Kahu sebagai berikut:

1. Memperpendek rentang pelayanan / pengambilan keputusan sebagian urusan pelayanan bagi masyarakat;
2. Masyarakat mendapat kemudahan dalam pelayanan;
3. Masyarakat dapat turut serta dalam kegiatan pembangunan.

d. Sasaran

Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan yang ingin dicapai Pemerintah Kecamatan Kahu sebagai berikut :

1. Meningkatkan peran Kecamatan dan Desa sebagai aparat pelayanan publik terdepan dalam (Front line service).

4. Struktur Organisasi

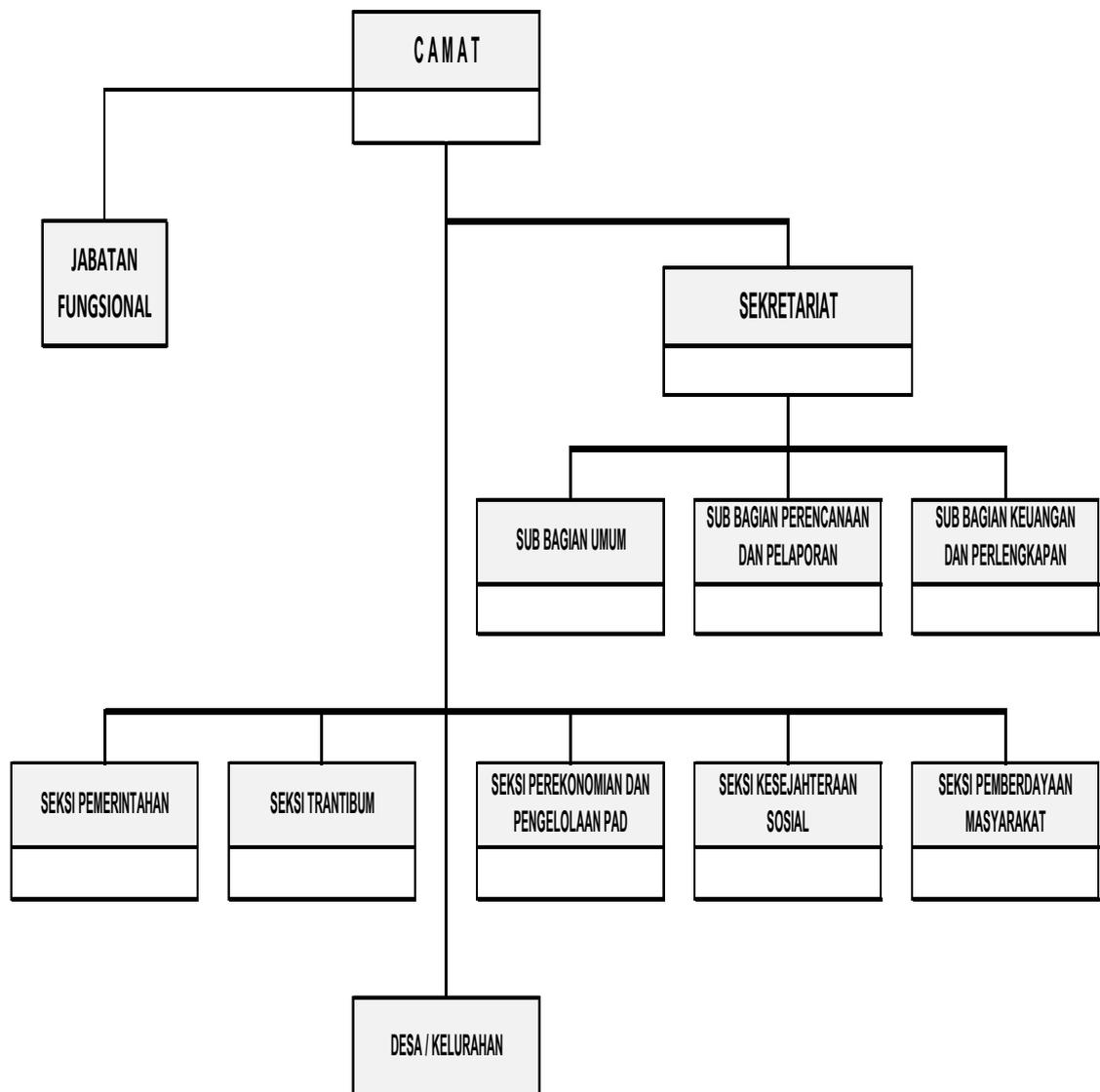
Struktur Organisasi Kecamatan Kahu sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 05 Tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan terdiri dari :

1. Camat
2. Sekertaris Kecamatan
3. Kasubag Umum
4. Kasubag Perencanaan dan Pelaporan
5. Kasubag Keuangan dan Perlengkapan
6. Kasi Pemerintahan
7. Kasi Trantibun
8. Kasi Perekonomian dan PAD
9. Kasi Kesejahteraan Sosial
10. Kasi Pemberdayaan Masyarakat

Untuk lebih jelasnya mengenai Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Kahu tahun 2016 dapat di lihat pada table di bawah ini:

STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN KAHU

(Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 05 Tahun 2008)



E. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Keputusan Bupati Nomor. 37 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Wilayah Kabupaten Bone, Pemerintah Kecamatan Kahu yang dipimpin oleh seorang Camat, terdapat seorang Sekretaris Kecamatan, 3 (tiga) Kepala Sub Bagian, dan 5 (lima) Kepala Seksi dengan tugas pokok masing-masing sebagai berikut :

1. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi Umum, Keuangan, dan Kepegawaian serta pengkoordinasian pelayanan administrasi publik penyelenggaraan pemerintahan daerah di wilayah kecamatan. Dalam penyelenggaraan tugas pokoknya, Sekretaris kecamatan mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan pengelolaan administrasi Umum, keuangan, dan kepegawaian.
- b) Pengkoordinasian pelayanan publik, penyelenggaraan pemerintahan daerah di Wilayah Kecamatan.
- c) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas pemerintahan daerah dengan satuan kerja dilingkungan Kecamatan.

2. Kepala Sub Bagian Umum

Kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas :

- a) Melakukan urusan surat-menyurat, penggandaan kearsipan, serta kebutuhan rapat.
- b) Mempersiapkan bahan rencana perjalanan dinas Camat.

- c) Mengumpulkan, mengolah, dan menyusun data pegawai, surat pemberitahuan gaji berkala, kenaikan pangkat, dan urusan kepegawaian lainnya.
- d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan

3. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan pendataan, pengolahan data, dan penyusunan perencanaan kecamatan.
- b) Membuat rencana kerja kecamatan.
- c) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan
- d) Menyusun rencana kerja tahunan.
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan.

4. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Kepala sub bagian keuangan dan perlengkapan mempunyai tugas:

- a) Melaksanakan dan mengatur keuangan
- b) Merencanakan keuangan Kecamatan
- c) Membuat laporan keuangan, anggaran belanja kecamatan setiap bulan, triwulan, dan tahunan
- d) Meninventarisir, melaksanakan dan mengatur urusan sarana dan prasarana perlengkapan kantor
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan

5. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala seksi pemerintahan mempunyai tugas :

- a) Menyiapkan bahan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan desa/kelurahan serta pembinaan keagrariaan.
- b) Menyiapkan data dalam rangka pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil
- c) Menyiapkan bahan pembinaan ideologi Negara dan kesatuan bangsa, organisasi sosial politik, ormas, dan lembaga kemasyarakatan lainnya.
- d) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan.

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :

- a) Menghimpun, mensistematiskan, dan mengolah serta mengevaluasi data/permasalahan yang berhubungan dengan bidang pemerintahan.
- b) Melakukan hubungan kerja dan kordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- c) Menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan kesatuan bangsa, kerukunan umat beragama, ideologi dan perlindungan masyarakat.
- d) Menyelesaikan perselisihan antar desa/kelurahan
- e) Menyiapkan bahan dalam rangka pemberian rekomendasi, permohonan perizinan.
- f) Menyiapkan bahan untuk melaksanakan kegiatan kependudukan dan catatan sipil.
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikat oleh Camat.

6. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas :

- a) Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum.
- b) Pembinaan tertib perizinan termasuk pembinaan aparat ketertiban.

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi:

- a) Mencari, menghimpun, mensistematisasikan, mengolah dan menginventarisasi serta mengevaluasi permasalahan.
- b) Melakukan hubungan kerja dan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- c) Menyusun dan mensistimatisasikan serta menganalisa data ketertiban umum sebagai bahan informasi yang diperlukan dalam rangka pembinaan ketertiban umum, termasuk sengketa tanah, bangunan dan sengketa lainnya.
- d) Menyusun langkah kegiatan berdasarkan data dan program mengenai ketentraman dan ketertiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- e) Membagi tugas atau kegiatan kepada bawahan dengan memberikan arahan/petunjuk sesuai dengan bidang dan permasalahan agar pelaksanaannya dapat diselesaikan
- f) Menyusun program pembinaan aparatur termasuk pengendalian dan evaluasi;
- g) Menyusun laporan pelaksanaan tugas / kegiatan yang dilakukan sebagai bahan masukan atasan;
- h) Menyelesaikan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat

7. Kepala Seksi Perekonomian dan Pengelolaan PAD.

Kepala Seksi Perekonomian dan Pengelolaan PAD mempunyai Tugas: Menyiapkan bahan penyelenggaraan perekonomian dan peningkatan pengelolaan Pendapatan Asli Kepala Seksi Perekonomian dan Pengelolaan PAD mempunyai Fungsi:

- a) Menghimpun, mensistimasi, mengolah menginventarisir serta mengolah data;
- b) Melakukan hubungan kerja dan koordinasi unit kerja terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- c) Menyusun rencana dan program kerja dibidang perekonomian dan pengelolaan PAD dan PBB;
- d) Menyiapkan bahan-bahan pembinaan dalam rangka menumbuhkan perekonomian desa, Badan Perkreditan desa dan kecamatan Lumbung Desa dan Tabungan Masyarakat Desa;
- e) Menyiapkan bahan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta penyuluhan PBB;
- f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

8. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial.

Kepala seksi kesejahteraan sosial mempunyai tugas : Menyiapkan bahan sosial yang melipti kesejahteraan rakyat, organisasi kemasyarakatan, dan kepemudaan serta keagamaan.

Kepala seksi kesejahteraan sosila mempunyai fungsi :

- a) Menghimpun dan mengola data serta mengevaluasi permasalahan yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial.

- b) Menyiapkan bahan penyusunan program pembinaan dan petunjuk teknis di bidang keagamaan, kesehatan, pendidikan, dan kebudayaan, serta tenaga kerja.
- c) Menyiapkan data penyusunan program pembinaan organisasi kemasyarakatan dan kepemudaan.
- d) Mengkordinasikan dan memantau pelaksanaan pemberian bantuan sosial.
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

9. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas:

- a) Menyiapkan bahan penyelenggaraan pembinaan pemberdayaan masyarakat dalam usaha pengembangan Ekonomi Produksi dan Distribusi.
- b) Menyiapkan bahan pembinaan lingkungan hidup.

Kepala seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi:

- a) Menyusun rencana dan program kerja pemberdayaan masyarakat di bidang ekonomi, produksi, dan distribusi sebagai bahan untuk melaksanakan pemberdayaan masyarakat.
- b) Melakukan hubungan kerja dan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- c) Menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan program, pedoman dan petunjuk pembinaan pemberdayaan masyarakat dalam usaha pengembangan perekonomian, produksi, dan distribusi.

- d) Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemberian rekomendasi dan surat-surat lain yang berhubungan dengan program pengembangan kepariwisataan serta memberikan petunjuk pembinaan usaha peningkatan kualitas hasil-hasil perkebunan, perikanan, pertanian, dan peternakan.
- e) Menyiapkan bahan-bahan pelatihan tenaga kerja pedesaan dalam rangka usaha untuk menumbuhkan dan memperkuat kemampuan masyarakat miskin untuk meningkatkan taraf hidup dengan membuka lapangan kerja.
- f) Menyiapkan bahan pelaksanaan penghijauan dana reboisasi meliputi penyuluhan, kegiatan taman, pembuatan bangunan pencegah erosi, meningkatkan peran masyarakat dalam usaha penyelamatan tanah dan hutan.
- g) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat.

B. Peran Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kantor Pemerintah Kecamatan Kahu

1. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela : 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Oleh karena itu peran pemerintah dalam hal ini sangatlah penting.

Camat Kahu mengatakan:

“Pelayanan publik harus di laksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat” (Wawancara Dengan AI Tanggal 24 Agustus 2016)

Pelayanan di Kecamatan Kahu memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Dalam pelayanan di Kecamatan Kahu, pemerintah pada kecamatan memiliki peranan yang cukup besar yakni pemerintah tingkat Desa dan Pemerintah Tingkat Kecamatan. Alur sistem pemerintahan yang ada di kecamatan menjadi titik awal pelaksanaan proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan.

Proses pelayanan publik tentunya tidak lepas dari posisi Pemerintah Desa/Kelurahan yang merupakan bagian terkecil dari struktur Pemerintahan di Indonesia. Sehingga di wilayah pemerintah desa/kelurahan itulah penduduk dilahirkan - bertempat tinggal – berinteraksi – sampai meninggal dunia, maka di situlah awal munculnya semua benih permasalahan masyarakat.

Untuk pelayanan administrasi pertanahan misalnya, pemerintah Kecamatan merintis pengembangan pelayanan administrasi pertanahan berbasis komputer. Semua data tentang administrasi pertanahan dikelola dalam data base. Data mengenai pelayanan administrasi pertanahan di tingkat kelurahan yang selama ini sulit dan rumit untuk dikelola, menjadi cepat dan mudah dikelola dengan tingkat

kesalahan yang rendah. Kalaupun ada kesalahan akan dengan cepat dapat diketahui di mana letak kesalahannya dan dengan segera dapat diperbaiki. Hal ini sesuai dengan apa yang di kemukakan oleh Camat Kahu

“Mengenai urusan pelayanan administrasi di Kecamatan ini, termasuk salah satunya urusan pelayanan administrasi pertanahan semua catatan data yang ada itu telah memakai sistem komputer. Hal ini memudahkan kami disini untuk melakukan proses pendataan” (Wawancara Dengan AI Tanggal 24 Agustus 2016).

Berikut hasil wawancara dengan Camat Kahu yang membahas tentang pelayanan:

“mengenai pelayanan kami berupaya sebisa mungkin memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat, itu sudah menjadi kewajiban kami sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan dikecamatan kahu sekarang ini yah Alhamdulillah, bisa kita Tanya sendiri nanti dimasyarakat tentang bagaimana pelayanannya kecamatan kahu” (Wawancara Dengan AI Tanggal 24 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Kahu yang membahas tentang pelayanan dapat kita simpulkan bahwa pemerintah kecamatan kahu sebisa mungkin memberikan pelayanan terbaik dalam melayani masyarakat, dan menganggap bahwa memberikan pelayanan maksimal merupakan salah satu kewajiban mereka selaku pelayan masyarakat atau abdi masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan Sekertaris Kecamatan Kahu yang membahas tentang pelayan publik:

“berbicara tentang pelayanan di Kecamatan ini, kami selaku garda terdepan yang menjalankan roda pemerintahan disini, tentu mengupayakan pelayanan yang semaksimal mungkin, dalam artian disini segala kepentingan masyarakat dalam bidang administrasi yang menjadi tanggung jawab kami, bisa kami layani dengan cepat,transparan. Dan tentunya ada peningkatan-peningkatan kualitas kerja dari tahun ke tahun” (Wawancara Dengan MI Tanggal 25 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris kecamatan Kahu yang

dilakukan pada tanggal 25 agustus 2016 dapat kita ketahui, bahwa pemerintah kecamatan Kahu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, dengan peningkatan-peningkatan kualitas kerja, sehingga kepentingan administrasi masyarakat yang menjadi tanggung jawab dari kecamatan kahu dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Berikut hasil wawancara dengan tokoh masyarakat kecamatan Kahu yang membahas tentang pelayan publik kecamatan Kahu:

“Alhamdulillah kalo pelayanannya, sudah mulai ada peningkatan.. kalo dulu dulu ada mau di urus lama baru selesai, baru diopor-oporki, sekarang Alhamdulillah lumayanmi pelayanannya.semoga begini terusmi” (Wawancara Dengan AY Tanggal 25 agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tokoh masyarakat kecamatan kahu, dapat diketahui bahwa ada peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh kecamatan kahu, yang dulu pelayanannya boleh dikatakan kurang, sekarang sudah mulai membaik, peningkatan kualitas pelayanan publik ini diharapkan oleh masyarakat bisa terus konsisten, sehingga masyarakat kecamatan kahu mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam mengurus kepentingannya”

Berikut hasil wawancara dengan tokoh masyarakat kecamatan Kahu yang membahas tentang pelayan publik kecamatan Kahu:

“pelayanan publik di Kecamatan Kahu, sekarang-sekarang ini sudah ada peningkatan, kalo kita berkaca tentang pelayanan-pelayanan yang di berikan sama pegawainya di tahun-tahun kemarin. Ada adami sekarang. Auhh dulu urusan-urusan 2 hari bisa selesai biasa 1 minggu lebih baru selesai. Sekarang bagusmi pelayanannya..” (Wawancara Dengan AY tanggal 25 agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan (tokoh masyarakat) yang membahas tentang pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone, tidak berbedah jauh dengan hasil wawancara informan tokoh masyarakat

yang dilakukan pada tanggal 25 Agustus 2016, dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kahu adanya peningkatan pelayanan jika dibandingkan dengan pelayanan-pelayanan tahun-tahun sebelumnya, jika sebelumnya membutuhkan waktu hingga seminggu lebih dalam menyelesaikan urusan yang harusnya memakan waktu 2-3 hari, sekarang-sekarang ini pelayanannya sudah dapat selesai tepat pada waktunya.

2. Pemberdayaan

Pemberdayaan pada hakekatnya bertujuan untuk membantu klien mendapatkan daya, kekuatan dan kemampuan untuk mengambil keputusan dan tindakan yang akan dilakukan dan berhubungan dengan diri klien tersebut, termasuk mengurangi kendala pribadi dan sosial dalam melakukan tindakan.. Orang-orang yang telah mencapai tujuan kolektif diberdayakan melalui kemandiriannya, bahkan merupakan “keharusan” untuk lebih diberdayakan melalui usaha mereka sendiri dan akumulasi pengetahuan, keterampilan serta sumber lainnya dalam rangka mencapai tujuan tanpa tergantung pada pertolongan dari hubungan eksternal. Hal ini juga di kemukakan oleh Sekertaris Kantor Kecamatan Kahu:

“Bahwa pemberdayaan di Kecamatan Kahu, tidak hanya mengembangkan potensi ekonomi rakyat, tetapi juga harkat martabat, harga diri dan rasa percaya diri. Pemberdayaan sebagai konsep sosial budaya implementatif dalam pembangunan yang berpusat pada rakyat. Dan tidak mengembangkan nilai ekonomi saja, Tetapi juga nilai sosial budaya” (Wawancara Dengan MI tanggal 26 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekertaris Kecamatan Kahu yang membahas tentang pemberdayaan, dapat diketahui bahwa pemberdayaan yang

dilakukan kecamatan Kahu terhadap masyarakat selain mengembangkan ekonomi masyarakat, juga meningkatkan nilai sosial budaya Kecamatan Kahu, Kabupaten Bone.

Berikut hasil wawancara Sekertaris Kecamatan Kahu yang membahas tentang pemberdayaan di Kecamatan Kahu:

“kalo ditanya soal pemberdayaan, kami memberdayakan petani-petani disini, dengan cara memberikan pemahaman kepada petani-petani terkait cara bertani yg efektif, melalui semacam seminar-seminar.. itu rutin dilakukan dikecamatan ini” (wawancara dengan MI tanggal 26 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang membahas tentang pemberdayaan yang ada dikecamatan Kahu, dapat kita ketahui bahwa pemerintah kecamatan kahu memberdayakan petani-petani yang ada di kecamatan Kahu dengan memberikan penambahan pemahaman soal tata cara bertani yang baik melalui seminar yang rutin dilakukan di kecamatan Kahu tiap tahunnya.

Berikut hasil wawancara dengan Sekertaris Kecamatan Kahu yang membahas tentang Pemberdayaan:

“begini, disini kami memberdayakan petani dengan mengadakan seminar-seminar tentang pertanian, diagendakan memang itu tiap tahun, jadi tiap tahun itu biasa 5 sampai 7 kali mengadakan seminar seperti itu, tapi lokasinya pindah-pindah. Jadi seminar seperti ini tujuan sebenarnya memang untuk memberdayaka petani-petani kecamatan kahu, disamping mendapat pemahaman, mereka-mereka ini juga bisa mengembangkan usahanya” (wawancara dengan MI 26 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi pembangunan desa kecamatan kahu yang membahas tentang pemberdayaan, maka dapat diketahui bahwa pemerintah kecamatan kahu dalam melakukan pemberdayaan, menjadikan

masyarakat petani sebagai sasaran, pemberdayaan yang dilakukan ialah mengadakan seminar-seminar tentang pertanian guna menambah wawasan dan pemahaman masyarakat petani kahu untuk bisa berkembang dan berdaya.

Berikut hasil wawancara tokoh masyarakat kecamatan kahu yang membahas tentang pemberdayaan:

“oh iya, kalo pemberdayaan yang dilakukan kecamatan memang ada, biasa dipanggil-panggil masyarakat datang kekecamatan, nanti disitu diajari bagaimana bertani, mengelola sumber daya, ibu-ibu pkk juga biasa diajari bagaimana mengelola sampah jadi bahan yang mempunyai nilai jual” (wawancara dengan MN 26 agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tokoh masyarakat yang membahas tentang pemberdayaan, dapat diketahui bahwa pemerintah kecamatan kahu memang aktif dalam memberdayakan masyarakat, ini dilihat dengan seringnya mengundang masyarakat kecamatan kahu untuk diberikan pemahaman, dalam bertani, mengelolah sampah menjadi bahan yang mempunyai nilai jual.

Berikut hasil wawancara dengan tokoh masyarakat kecamatan kahu yang membahas tentang pemberdayaan di kecamatan Kahu:

“kecamatan aktif melakukan pemberdayaan disini, dalam artian mereka sering mengundang kelompok-kelompok masyarakat yang ada untuk dibekali dengan pemahaman, kemampuan, skill tentang bagaimana mengelola yang awalnya berguna menjadi lebih berguna, pemberdayaan semacam ini sangat berguna bagi masyarakat disini, lihat kelompok ibu PKK, mereka sekarang bisa mendapatkan keuntungan dari menyulap sampah menjadi bahan-bahan berguna seperti tas, dompet. Jadi begitu” (Wawancara Dengan MN 26 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yang membahas tentang pemberdayaan yang ada dikecamatan Kahu, dapat dipastikan bahwa pemberdayaan yang dilakukan oleh pemerintah dikecamatan kahu benar-benar

aktif, senada dengan yang disampaikan oleh informan-informan sebelumnya. Ini dapat dilihat dari seringnya pemerintah mengundang kelompok-kelompok masyarakat yang ada di kecamatan kahu untuk dibekali dengan keterampilan-keterampilan, guna kelompok masyarakat ini dapat menghasilkan nilai ekonomis dari barang-barang yang sudah tidak memiliki manfaat apa-apa, hal ini juga dapat menambah keuangan dari masyarakat kahu.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala seksi ekonomi dan PAD Kecamatan Kahu yang membahas tentang pemberdayaan di kecamatan Kahu:

“Alhamdulillah melalui pemberdayaan yang kami lakukan kepada kelompok-kelompok masyarakat yang ada di kecamatan Kahu, itu sudah ada hasilnya ini di lihat dari keterampilan-keterampilan masyarakat kahu yang bisa menghasilkan nilai jual dari barang-barang yang sudah tidak ada gunanya, petani-petani kita disinipun sudah lebih berdaya dari sebelumnya, ini berkat pemberdayaan yang kita lakukan secara rutin di kecamatan ini” (Wawancara Dengan AZ 26 september 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi ekonomi dan PAD Kecamatan Kahu yang membahas tentang pemberdayaan yang ada di kecamatan kahu dapat diketahui bahwa melalui program-program pemberdayaan yang dilakukan oleh pemerintah setempat, masyarakat-masyarakat di kecamatan kahu dapat lebih berdaya dari sebelumnya, hal ini dilihat dari pemasukan mereka yang bertambah melalui hasil dari keterampilan mereka dalam meramu barang-barang yang sudah tidak dapat digunakan, menjadi barang yang mempunyai nilai guna dan nilai ekonomi.

3. Pembangunan

Pembangunan adalah “suatu usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara, dan pemerintah

menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa”.Pada dasarnya dalam negara berkembang yang lepas landas dari suatu keadaan taraf rendah menuju taraf yang tinggi yaitu modernisasi, dimana variable-variabel dalam pembangunan dapat mengalami perubahan kearah yang lebih baik.Oleh sebab itu dibutuhkan inisiatif, aktif, dan kritis bagi setiap warga negaranya untuk dapat bertindak dengan arah yang tepat dan dengan mampu menjadikan sumber-sumber dalam pembuatan keputusan oleh pemerintah dalam pembangunan. Adapun pendapat hasil wawancara dari salah satu Staf kecamatan yaitu;

“Kalau masalah pembangunan di Kecamatan Kahu, sudah lumayan berkembang, mengingat di sini adalah jantung Kota untuk Bone bagian Selatan. Apalagi sekarang pasar Palattae sedang kita renovasi dan kami berharap tetap melakukan pengawalan yang bijak demi terselenggaranya pembangunan yang intensif. Juga terus meningkatkan pelayanan yang baik kepada warga dan mendengarkan aspirasi masyarakat demi perkembangan selanjutnya. Baik itu yang nantinya dilaksanakan secara swadaya, maupun dilakukan oleh pemerintah kota...”

(Wawancara Dengan AR tanggal 27 Agustus 2016)

Pemikiran dalam proses pembangunan di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone, cukup memberikan andil yang besar. Hal ini memungkinkan tumbuhnya daya kreatif dan inovatif masyarakat dalam rangka perubahan pola pikir yang berorientasi pada pembangunan yang sangat berguna bagi program pembangunan dimasa yang akan datang. Sesuai dengan wawancara dengan Camat Kahu yaitu:

“kami selalu mengundang masyarakat jika ada pembangunan yang ingin dilakukan masyarakat memang dalam rapat pembahasan mengenai pelaksanaan pembangunan yang datang hanya sedikit, tapi menurut kami mereka punya masukan pemikiran yang bagus, mereka tetap melihat bagaimana pembangunan itu kita jalankan kedepan, partisipasi dalam bentuk ide seperti ini memang kami butuhkan, dan kami juga butuh dalam pelaksanaan di lapangan” (Wawancara tanggal Dengan AI 27 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah mengundang masyarakat jika ingin melakukan pembangunan untuk saling menukar ide dan pikiran, guna memaksimalkan pembangunan yang ingin dilakukan, meski diakuinya pembangunan yang dilakukan masih minim, tapi pembangunan-pembangunan yang telah dilakukan tergolong efektif.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala seksi ekonomi dan PAD Kecamatan Kahu yang membahas tentang pembangunan di kecamatan Kahu:

“Pembangunan disini yang kami lakukan mohon maaf, masih bisa dikatakan tergolong kurang yah, tapi kalo ada pembangunan kami pastinya melibatkan masyarakat-masyarakat disini untuk saling bertukar isi pemikiran, supaya pembangunan nantinya bisa sesuai yang diharapkan oleh semua pihak, dan bisa dikatakan maksimal...” (Wawancara Dengan AZ 27 agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang membahas tentang pembangunan yang ada di kecamatan kahu, dapat kita simpulkan bahwa pembangunan yang ada di kecamatan kahu masih tergolong minim atau kurang, meskipun tergolong minim pembangunan yang telah dilakukan dapat dikatakan efektif dan maksimal, hal ini tidak lepas dari peran pemerintah untuk mengundang-mengundang setiap elemen masyarakat untuk bertukar ide, gagasan, dan pemikiran demi mendapatkan konsep pembangunan yang efektif dan maksimal, sehingga kedepannya pembangunan sesuai dengan harapan segala pihak di Kecamatan kahu.

Berikut hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yang membahas tentang pembangunan di kecamatan kahu:

“Alhamdulillah pembangunan di Kecamatan Kahu sudah ada, pasar dipallatae itu contohnya, itu hasil dari kerjasama pemerintah dengan masyarakat, yang sebelumnya musyawarah terlebih dahulu terkait konsep dan fungsinya” (Wawancara Dengan MY 27 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tokoh masyarakat kecamatan kahu yang membahas tentang pembangunan di Kecamatan Kahu dapat diketahui bahwa salah satu contoh pembangunan yang ada di kecamatan kahu adalah pasar pallatae, pasar pallatae merupakan pembangunan hasil kerjasama antara pemerintah dan masyarakat setempat yang terlebih dulu mengadakan musyawarah mufakat.

Berikut hasil wawancara dengan tokoh masyarakat kecamatan Kahu yang membahas tentang pembangunan yang ada di kecamatan kahu:

“terkait pembangunan yang ada disini, saya tidak dapat berbicara banyak, karena pembangunan disini masih minim, tapi kalo pembangunan boleh kita lihat pasar pallatae yang ada disana.. itu salah satu contoh pembangunan yang ada disini...” (Wawancara Dengan MY 27 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tokoh masyarakat setempat yang membahas tentang pembangunan yang ada di kecamatan kahu dapat kita tarik benang merahnya bahwa pembangunan yang ada di kecamatan kahu masih tergolong kurang atau minim. Adapun contoh pembangunan yang sudah ada di kecamatan tersebut ialah pasar palattae.

Berikut hasil wawancara dengan Sekertaris Kecamatan Kahu yang membahas tentang pembangunan yang ada di kecamatan tersebut:

“berbicara tentang pembangunan yang ada disini, kita tidak dapat memungkiri bahwa masalah sangat kurang, bukan karena tidak ada anggaran, yah ada tapi masih kurang, contoh pembangunan kemarin itu pasar pallatae yang baru-baru. Coba lihat disana.. itu hasil kerjasama kami dengan masyarakat” (Wawancara Dengan MI tanggal 27 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris kecamatan kahu dapat disimpulkan bahwa pembangunan yang ada dikecamatan ini masalah sangat kurang, seperti yang dikatakan dengan informan-informan sebelumnya.. hal ini dikarenakan karena kurangnya anggaran. Adapun contoh pembangunan yang disampaikan oleh beliau adalah pasar palattae.

C. Faktor yang Mempengaruhi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Kahu ?

a. Faktor Pendukung

1. Sistem dan Prosedur Pelayanan

Sistem yang merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam gambar, dan bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Hal ini di sampaikan dari hasil wawancara dari salah satu Camat Kahu bahwa:

“Kami dari pihak kecamatan melakukan pelayanan yang mengacu dari sistem dan prosedur yang berlaku, dalam melayani masyarakat. Dan semua berjalan dengan baik karena di dukung oleh kerja sama yang baik pula. Meskipun ada beberapa jabatan yang tidak terisi, namun itu tidak menjadi kendala bagi kami, Karena para staf melakukan tugas-tugasnya dengan baik” (Wawancara Tanggal Dengan AI 27 Agustus 2016).

Hal senada juga diungkapkan oleh Sekretaris Kecamatan Kahu, berikut hasil wawancara yang membahas tentang faktor pendukung:

“Faktor pendukungnya itu kami punya pedoman, pedomannya apa? standar operasional prosedur (SOP), jadi kami melayani masyarakat itu sesuai standar

operasional prosedur. (Wawancara Tanggal Dengan MI 27 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris kecamatan kahu, yang membahas tentang faktor pendukung, dapat kita ketahui bahwa yang menjadi faktor pendukungnya itu adalah dalam melayani masyarakat mereka mengacu pada standar operasioan prosedur (SOP) yang sudah di tetapkan.

2. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan suatu bentuk peran serta atau keterlibatan masyarakat dalam program pembangunan. Partisipasi masyarakat ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa terlibat dan merasa bagian dari pembangunan. Hal ini akan sangat berdampak positif terhadap keberhasilan pelaksanaan suatu program.

Oleh karena kita dapat melihat bahwa partisipasi masyarakat sangatlah di butuhkan oleh pemerintah, untuk menunjang atau membantu keberhasilan dalam suatu program, Hasil wawancara saya dari salah satu Staf Kecamatan Kahu:

“Warga Kahu sangat berperan penting dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kahu. Berbagai pengaduan masyarakat dapat dijadikan sebagai indikator dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Saya juga menegaskan, bahwa tidak adanya pengaduan jangan dipahami bahwa pelayanan publik baik-baik saja. Semakin banyak pengaduan maka akan semakin baik, hal ini menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan untuk pengembangan pelayanan publik sangatlah penting bagi pelaksanaan program pemerintah dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi” (Wawancara Tanggal HT 27 Agustus 2016)

Salah satu bentuk partisipasi dalam proses pembangunan yang merupakan wujud dari rasa tanggung jawab masyarakat adalah ada sikap mendukung terhadap proses pembangunan antara lain ditunjukkan melalui partisipasi aktif atau tenaga.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam suatu masyarakat tidak semua berpartisipasi secara penuh, hal ini disebabkan karena adanya perbedaan kemampuan, perbedaan antara anggota masyarakat yang satu dengan yang lainnya.

Partisipasi tenaga yang dimaksudkan disini adalah bagaimana masyarakat terlibat secara langsung atau fisik dalam pelaksanaan pembangunan. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan yaitu seperti membersihkan saluran air, perbaikan jalan, membersihkan kantor Kecamatan, serta kegiatan yang membutuhkan partisipasi langsung masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Kecamatan menjelaskan bahwa:

“kalau partisipasi masyarakat dalam pembangunan itu biasanya membantu pembersihan atau kerja bakti daerah yang akan di bangun. Tapi terkadang hanya orang-orang yang ada disekitar daerah itu yang hadir yang lain tidak. Begitu juga kalau di daerah mereka kami juga kadang tidak datang” (Wawancara Tanggal Dengan HT 27 Agustus 2016)

Berikut hasil wawancara Kepala seksi ekonomi dan PAD Kecamatan Kahu yang membahas tentang partisipasi masyarakat:

“Alhamdulillah, salah satu yang menjadi faktor pendukung kami itu adalah partisipasi masyarakat, partisipasi dari masyarakat disini sangat luar biasa, seperti yang saya katakana tadi dipertanyaan adek sebelumnya. Dalam melakukan pembangunan, pemberdayaan masyarakat selalu antusias. Ini dilihat dari jumlah mereka yang hadir dalam musyawarah untuk memberikan ide, gagasan, dan pikiran mereka untuk membantu kami dalam menjalankan roda pemerintahan” (Wawancara Dengan AZ 28 agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi ekonomi PAD kecamatan kahu yang membahas tentang faktor pendukung atau partisipasi masyarakat dapat diketahui bahwa partisipasi masyarakat dalam membantu pemerintah sangat

antusias, hal ini dapat dilihat dari kehadiran mereka dalam acara-acara yang diadakan oleh pemerintah, kehadiran mereka ini membantu pemerintah karena juga betul betul aktif dalam memberikan ide, pikiran, gagasan mereka.

Berikut hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yang membahas tentang faktor pendukung atau partisipasi masyarakat:

“kalo partisipasi masyarakat alhamdulillah, masyarakat disini sangat antusias terkait acara-acara atau undangan yang diberikan oleh pihak pemerintah, mereka juga aktif dalam memberikan isi pemikirannya terkait kebijakan-kebijakan, pembangunan, yang akan dilaksanakan di kecamatan kahu” (Wawancara Dengan MN 28 agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yang membahas tentang partisipasi masyarakat, dapat diketahui bahwa masyarakat kahu memang sangat antusias terkait undangan-undangan musyawarah yang diberikan oleh pihak pemerintah, selain ikut serta mereka juga aktif dalam memberikan masukan, terkait pelayanan, pembangunan, serta pemberdayaan.

b. Faktor Penghambat

1. Sumber Daya Manusia/Aparatur

Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat. Dalam menghadapi Era Globalitas, aparatur diuntut mempunyai kemampuan dan

kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Di sisi lain, peningkatan Disiplin Aparatur juga di perlukan, dimana hal ini seakan sudah membudaya dan kita dengan mudah menemukan oknum-oknum yang tidak disiplin tersebut.

Salah satu Staf di Kantor Kecamatan Kahu mengatakan:

“Jam Kantor di mulai Pukul 08.00 sampai Pukul 16.00, tetapi terkadang jam sudah meunjukkan jam 08.00, staf kantor belum datang, karena pada umumnya mereka tinggal jauh dari kantor. Jadi aktivitas kantor baru di mulai sekitar Pukul 10.00. Kami baru bisa melayani masyarakat apabila staf sudah berada di kantor. Jadi masyarakat yang datang di persilahkan menunggu sampai staf kantor datang untuk melayani mereka” (Wawancara Tanggal Dengan HT 28 Agustus 2016)

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Kahu Kabupaten Bone menurut Camat Kahu bahwa

“Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing” (Wawancara Tanggal Dengan AI 28 Agustus 2016)

Berikut hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yang membahas tentang faktor penghambat:

“mereka disana, kurang pegawainya.. jadi biasa kalo ada yang kita urus tidak tepat Waktu selesainya, tingkat kedisiplinannya juga kurang, biasa jam sembilan baru datang pegawainya” (Wawancara Tanggal Dengan MN 28 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yang membahas tentang faktor penghambat, dapat diketahui bahwa tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang, ini dilihat dari jam kedatangan pegawai yang belum on time atau tepat waktu. Ditambah juga pegawai mereka yang sangat kurang.

2. Sarana Pelayanan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan Teknologi yang terlambat Jika suatu masyarakat kurang melakukan hubungan dengan masyarakat luar, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada masyarakat menjadi lambat. Hal ini disebabkan mereka kurang atau belum menerima informasi tentang kemajuan masyarakat lain. Disamping itu penjajahan juga dapat menyebabkan terlambatnya perkembangan IPTEK pada suatu masyarakat.

Namun banyak warga di kecamatan Kahu mengeluhkan tentang sarana dan prasana yang ada di Kantor Kecamatan Kahu. Ini hasil wawancara saya kepada salah satu warga kecamatan Kahu:

“Kami sangat berharap, bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Kahu itu lebih cepat dan sarana yang ada di Kantor secepatnya di lengkapi, karena hanya ada beberapa sarana yang tidak memadai, misalnya komputer. Cuma ada beberapa komputer yang layak di gunakan. Kemudian para staf tidak di perbolehkan pulang sebelum jam pulang kantor, karena ini yang sering terjadi di kantor Kecamatan Kahu. (Wawancara Tanggal AL 28 Agustus 2016)

Berikut hasil wawancara dengan Sekertaris Kecamatan yang membahas tentang faktor penghambat:

“jadi begini, terkait faktor penghambat.. kita disini masih kekurangan sarana dan prasarana itu juga yang biasanya menghambat kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, itu bisa dilihat dari kurangnya computer, akses

internet, dan sebagainya...” (Wawancara Dengan MI tanggal 28 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris kecamatan kahu yang membahas tentang faktor penghambat dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat mereka adalah kurangnya sarana dan prasarana, ini dapat dilihat dari tidak adanya akses internet dan kurangnya computer, hal ini pula yang menghambat mereka dalam melayani masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peran pemerintah Kecamatan Kahu dalam tugas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Kahu, berjalan dengan baik. Akan tetapi sumber daya manusia dan sarana pelayanan masih menjadi faktor penghambat pelayanan tersebut. Hal itu dikarenakan masih ada beberapa jabatan yang belum terisi. Namun itu bukan menjadi kendala berarti menurut salah satu staf di kecamatan Kahu, karena para staf kecamatan dapat saling mengisi jabatan yang belum terisi. Dari paparan di atas, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran sebagai pelayanan yang meliputi pelayanan KTP, akte kelahiran, akte pernikahan, dan akte kematian. Yaitu merealisasikan program pendidikan dan pelatihan berupa, pembinaan tata cara memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.
2. Dalam peran pemberdayaan, seperti bidang kesehatan, ekonomi dan pertanian.
 - a). Dalam pemberdayaan kesehatan, pernah di adakan penyuluhan kesehatan lingkungan di aula kantor Kecamatan yang di hadiri langsung oleh dinas kesehatan Kabupaten Bone yang di dampingi oleh Camat Kahu, seluruh Kepala Desa di Kecamatan Kahu, serta tokoh masyarakat. Adapun materi yang di jelaskan oleh Dinas Kesehatan yaitu Penyediaan air bersih dan pengendalian pencemaran air bersih, pengelolaan sampah, pencegahan dan pengawasan

- pencemaran tanah, sanitasi makanan dan pengendalian pencemaran udara. Dan juga di jelaskan syarat-syarat lingkungan rumah yang sehat yaitu harus mempunyai pekarangan atau halaman yang cukup, mempunyai ventilasi udara yang cukup. Sehingga memungkinkan sirkulasi udara yang baik, adanya sumber air yang sehat, harus ada pembuangan limbah atau sampah yang baik.
- b). Pemberdayaan Perpajakan, Penyuluhan yang dilakukan oleh pemerintah dimana dijadikan sebagai salah satu sumber dana untuk membiayai pembangunan dan sumber investasi. Penghasilan pajak juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak. Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan. Disamping fungsi *budgeter* (fungsi penerimaan), pajak juga melaksanakan fungsi redistribusi pendapatan dari masyarakat yang mempunyai kemampuan ekonomi yang lebih tinggi kepada masyarakat yang kemampuannya lebih rendah.
- c). Pertanahan, dimana pernah Pemberdayaan masyarakat adalah upaya untuk meningkatkan harkat dan martabat lapisan masyarakat yang dalam kondisi sekarang tidak mampu untuk melepaskan diri dari

kemiskinan dan keterbelakangan, dengan kata lain adalah memampukan atau memandirikan masyarakat. Dimana upaya untuk menciptakan/meningkatkan kapasitas masyarakat, baik secara individu maupun berkelompok, dalam memecahkan berbagai persoalan terkait upaya peningkatan kualitas hidup, kemandirian, dan kesejahteraannya. Mempersiapkan segala sesuatu yang mungkin diperlukan dalam mengelola berbagai aset tanah yang ada dalam sebuah lembaga “Bank Tanah” baik dari segi aturan maupun operasional yang mungkin dilaksanakan, Seperti PRONA (Proyek Operasi Nasional Pertanahan/Agraria) Memberikan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali dengan proses sederhana, mudah, cepat dan murah dalam rangka percepatan pendaftaran tanah secara sistematis dan sporadik.

3. Pembangunan, seperti dalam pembangunan infrastruktur, akses jalan atau jembatan. Misalnya merenovasi pasar yang dulunya sudah tidak layak beroperasi, namun sekarang sudah di renovasi dan siap untuk di gunakan masyarakat Kahu. Sedangkan untuk pengaspalan jalan di setiap lorong yang ada di kelurahan palattae, pemerintah kecamatan telah merealisasikan dan setiap lorong sudah selesai pengaspalan.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik di Kantor kecamatan Kahu:
 - a. Faktor Pendukung

Warga Kahu sangat berperan penting dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kahu. Berbagai pengaduan masyarakat dapat dijadikan sebagai satu pendukung dan indikator dalam penilaian kualitas pelayanan publik.

b. Faktor Penghambat

Kurangnya sumber daya manusia (staf) yang mempengaruhi sehingga dapat memperlambat proses pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan saran dari hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diberikan saran-saran yang nantinya diharapkan dapat memperbaiki ataupun menyempurnakan peran pemerintah dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik di kecamatan Kahu Kabupaten Bone di masa akan datang. Saran-saran dimaksud adalah :

1. Pemerintah daerah harus mengambil sikap atas hal ini, tentang kurangnya sumber daya manusia yang dapat mengisi jabatan yang belum terisi di kantor kecamatan Kahu. Agar proses pelayanan publik di kantor Camat Kahu dapat berjalan dengan baik.
2. Kepada para masyarakat di Kecamatan Kahu agar dapat mengerti atau memahami bahwa proses pelayanan bisa berjalan baik apabila semua staf di kantor kecamatan sudah terisi, maka proses pelayanan tidak berangsur lama.

3. Pemerintah kecamatan juga harus melengkapi sarana dan prasarana yang memadai. Ini dapat memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat apabila sarana dan prasana tidak lengkap atau tidak memadai.
4. Dalam hal pembangunan, proses pembangunan harus merata agar tidak ada kecemburuan sosial, baik di desa-desa maupun di ibukota kecamatan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia, 2004, *Politik dan Pemerintah Dalam Negeri*.
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi* . Jakarta: Gunung Agung.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003. *Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.
- Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993. *Tentang pedoman tata laksana pelayanan umum*.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, 2002, *Akuntabilitas dan Good Governance*, LAN-RI Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha Talizi Duhu,2003, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, jilid 1,PT.Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong harbani, 2003, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Raho, Bernard. 2007, *teori sosiologi modern*. Jakarta: Pustakaraya
- Rasjid Ryaas, 2003, *Teori Pemerintahan*, PT.Mutiara Sumber Widya Penabur Benih Kecerdasan, Jakarta.
- Soehendy, 1997, *Partisipasi masyarakat dalam program pengembangan lahan*. Tanggerang.Tesis
- Soerjono Soekanto. 2009, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Edisi Baru :Rajawali Pers.Jakarta
- Sugiono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Surianingrat Bayu, 1981, *Wewenang Tugas dan Tanggung Jawab Camat*, Patco Jakarta-Surabaya.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta :Bumi

Aksara.

Sedermayanti.2004. *Membangun system manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju Good Governance (kepemerintahan yang baik)*. Bandung

Vincent Gaspersz, 2004, *Perencanaan Strategik Untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik Suatu Petunjuk Praktek*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wahyudi Kuromotomo, 2008, *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Kerjasama Antara Magister Administrasi Publik (MAP) UGM dengan Pustaka Pelajar*, Jogjakarta.

Undang-Undang Dasar:

Undang-undang No.22 Tahun 1999 *Tentang Pokok-pokok Pemerintah Daerah*

Undang-undang No.23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*

Undang-undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*