

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Johnson dan Johnson (Farida, 2006) mengatakan bahwa ketika individu terlibat konflik maka untuk menghadapinya seringkali digunakan Relegiusitas dasar manajemen konflik yaitu *withdrawing* (menghindari), *forcing* (memaksa), *smoothing* (melunak), *compromising* (kompromi), dan *confronting* (konfrontasi). Individu yang menggunakan cara *withdrawing* cenderung berusaha menarik diri untuk menghindari konflik dan orang yang terlibat dengannya. *Forcing* digunakan oleh individu yang terlibat konflik yang berusaha untuk mengalahkan lawannya dan memaksa untuk mau menerima solusi konflik, sedangkan bila individu menganggap konflik sebagai sesuatu yang harus dihindari demi keharmonisan hubungan dengan orang lain disebut *smoothing*. Bila ada upaya mengorbankan sebagian tujuannya dan membujuk orang lain untuk mau mengorbankan sebagian tujuannya juga maka cara penyelesaian konflik tersebut disebut *comprimising*, dan *confrontation* adalah bila individu memandang konflik sebagai masalah yang harus dipecahkan dan berupaya agar solusi yang digunakan mampu memecahkan masalah dan memuaskan kedua belah pihak.

Lain halnya dengan Rubin (Farida, 2006) yang menyatakan bahwa manajemen konflik yang biasa digunakan seseorang adalah *domination* (dominasi), *capitulation* (menyerah), *inaction* (tidak bertindak), *withdrawal* (menarik diri), *negotiation* (negosiasi), dan *third party intervention* (intervensi pihak ketiga). Ketika individu yang terlibat konflik berusaha memaksa secara fisik

pihak lain untuk menerima kemauannya disebut cara dominasi. *Capitulation* terjadi bila salah satu pihak menyerahkan kemenangan pada pihak lain yang terlibat konflik, sedangkan bila salah satu pihak yang berkonflik tidak melakukan usaha untuk menyelesaikan konflik tersebut *inaction*. *Withdrawl* adalah cara yang digunakan individu dengan menghindar agar tidak terlibat dalam konflik yang terjadi. *Negotiation* ditandai dengan adanya pertukaran pendapat antara kedua belah pihak untuk mencari tindakan yang disetujui bersama dan intervensi pihak ketiga terjadi bila individu atau kelompok di luar pihak yang bertikai berupaya menggerakkan pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan konflik. Pada saat ini pihak ketiga hanya berperan sebagai moderator.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.

Pelayanan yang berkualitas adalah merupakan harapan yang didambakan masyarakat karena masyarakat menganggap bahwa hal itu adalah merupakan hak yang harus diperolehnya. Khususnya di era reformasi sekarang ini pemerintah memberikan perhatian yang serius dalam upaya peningkatan dan perbaikan mutupelayanan. Antisipasi terhadap tuntutan pelayanan yang baik membawa

suatu konsekuensi logis bagi pemerintah untuk memberikan perubahan-perubahan terhadap pola budaya kerja aparatur pemerintah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk, atau suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang di selenggarakan oleh penyelenggara negara, pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Buruknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat telah banyak menimbulkan potensi konflik yang berujung pada tindakan anarkis di masyarakat.

Hal ini akibat kualitas SDM yang rendah, lemahnya penegakan hukum, serta pelayanan publik yang tidak prima sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah hilang.

Dalam kenyataannya tidaklah mudah untuk mengelola organisasi untuk mencapai tujuannya. Dalam sebuah organisasi besar dengan jumlah anggota yang besar, maupun organisasi kecil dengan jumlah anggota yang juga kecil sering kali terjadi konflik. Apakah organisasi itu bernama negara, pemerintah daerah, perusahaan/lembaga swasta, yayasan sosial, sekolah, organisasi keagamaan dan lainnya. Kesemuanya tidak akan terhindar dari adanya konflik, baik konflik antar individu dalam organisasi, antara individu dengan kelompok, antar kelompok dalam organisasi maupun antara individu dengan organisasi, bahkan konflik antar organisasi ini yang seringkali menimbulkan konflik.

Pemerintah Daerah melalui kepala daerahnya, harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakatnya. Dengan merujuk pada dasar berpikir tersebut, penulis menyusun penelitian dengan judul “ *Manajemen Konflik Dalam Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa*”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen konflik dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa?

2. Faktor-Faktor apakah yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan masalah diatas:

1. Untuk mengetahui bentuk manajemen konflik dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini di harapkan dapat memenuhi beberapa kegunaan seperti di bawah ini:

1. Manfaat Teoritis:
  - a. Sebagai bahan pertimbangan dan bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Gowa dalam hal ini adalah pemerintahan yang terkait dalam hal konflik dan pelayanan publik.
  - b. Sebagai referensi atau dasar kajian bagi pemerintah atau lembaga-lembaga pemerintahan dalam memperhatikan konflik dan pelayanan publik pada umumnya untuk seluruh instansi-instansi pemerintahan kota Makassar khususnya pemerintah di Kabupaten Gowa.

## 2. Manfaat Akademik:

Sebagai bahan masukan serta saran bagi institusi pendidikan atau universitas dalam mengeluarkan kebijakan terkait dengan penambahan atau peningkatan jumlah pemberian mata kuliah yang berkaitan dengan sanksi pemidanaan dalam konflik pertanahan dan pengembangan kinerja pelayanan publik di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Manajemen Konflik**

##### **1. Pengertian Manajemen, Konflik, Dan Manajemen Konflik**

Istilah manajemen berasal dari bahasa Italia *Maneggiare* (Haney dalam Mardianto, 2008: 43) yang berarti melatih kuda-kuda atau secara harfiah *to handle* yang berarti mengendalikan, sedangkan dalam kamus Inggris Indonesia (Echols Sehingga manajemen dapat didefinisikan sebagai mengawasi/mengatur orang bekerja dan menmanajemen konflik administrasi dengan baik.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sebuah tindakan yang berhubungan dengan usaha tertentu dan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan. Setelah memahami pengertian manajemen, selanjutnya adalah pengertian konflik. Menurut kamus bahasa Indonesia (2009), konflik berarti perpecahan, pertentangan, atau perselisihan. Konflik juga berarti adanya oposisi atau pertentangan pendapat antara orang-orang atau kelompok-kelompok.

Setiap hubungan antar pribadi mengandung unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat, atau perbedaan kepentingan. Menurut Johnson (Supratiknya, 2011) konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain. Kendati unsur konflik selalu terdapat setiap bentuk hubungan antar pribadi, pada umumnya masyarakat memandang konflik sebagai keadaan yang harus dihindarkan karena konflik dianggap sebagai faktor yang merusak hubungan.

Menurut Vasta (Indati, 2006), konflik akan terjadi bila seseorang melakukan sesuatu tetapi orang lain menolak, menyangkal, merasa keberatan atau tidak setuju dengan apa yang dilakukan seseorang.

Selanjutnya dikatakan bahwa konflik lebih mudah terjadi diantara orang-orang yang hubungannya bukan teman dibandingkan dengan orang-orang yang berteman. Konflik muncul bila terdapat adanya kesalah pahaman pada sebuah situasi sosial tentang pokok-pokok pikiran tertentu dan terdapat adanya antagonisme-antagonisme emosional. Konflik-konflik substantif (*sunstantif conflict*) meliputi ketidak sesuaian tentang hal-hal seperti tujuan alokasi sumber daya, distribusi imbalan, kebijaksanaan, prosedur dan penegasan pekerjaan. Konflik ini biasa terjadi dalam sebuah organisasi sedangkan konflik-konflik emosional (*emotional conflict*) timbul karena perasaan marah, ketidakpercayaan, ketidaksenangan, takut, sikap menentang, maupun bentrokan-bentrokan kepribadian. Konflik inilah yang sering terjadi pada remaja dengan teman sebaya. Collins dan Lausen (Farida, 2006) memandang konflik pada remaja sebagai akibat dari perubahan peran yang diharapkan oleh lingkungan sosial di sekitarnya karena remaja mengalami transisi tahapan usia dan perubahan-perubahan menuju kematangan. Kecemasan dan akumulasi stres dari berbagai transisi tersebut umumnya akan meningkatkan kemungkinan timbulnya konflik atau efektifnya penanganan konflik. Menurut defenisi konflik di atas dapat disimpulkan bahwa konflik adalah segala macam interaksi pertentangan antara dua pihak atau lebih. Konflik dapat timbul pada berbagai situasi sosial, baik terjadi dalam diri individu, antar individu, kelompok, organisasi, maupun negara.



Pendapat Deutch yang dikutip oleh Pernt dan Ladd (Indati, 2006) menyatakan bahwa proses untuk mendapatkan kesesuaian pada individu yang mengalami konflik disebut dengan pengelolaan konflik atau bisa disebut dengan manajemen konflik.

## **2. Cara Menangani Konflik Dalam Organisasi**

1. Bersikap proaktif Setiap anggota tim harus turut aktif dalam penyelesaian konflik secara proaktif

2. Komunikasi Komunikasi yang lancar dapat menghindari diri dari kesalahpahaman sehingga lebih mudah dalam penyelesaian konflik yang timbul.

3. Keterbukaan

Setiap anggota harus terbuka supaya konflik tidak berlarut-larut dan dapat di selesaikan dengan baik. Dengan keterbukaan konflik yang terjadi dapat di tangani sehingga menjadi konflik yang fungsional.

4. Cari tahu akar masalah Anggota tim harus dapat mencari tahu sumber atau penyebab konflik, agar kita tahu cara penyelesaian konflik tersebut.

5. Bersikap fleksibel Anggota tim harus bersikap fleksibel , sehingga selalu ada jalan untuk memecahkan konflik yang terjadi.

Untuk menyelesaikan konflik kita harus mempunyai sikap bersekutu, sehingga tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan

## **3. Aspek-Aspek dalam Manajemen Konflik**

Gottman dan Korkoff (Mardianto, 2008) menyebutkan bahwa secara garis besar ada dua manajemen konflik, yaitu :

- a. Manajemen konflik destruktif yang meliputi *conflict engagement* (menyerang dan lepas control), *withdrawal* (menarik diri) dari situasi tertentu yang kadangkadang sangat menakutkan hingga menjauhkan diri ketika menghadapi konflik dengan cara menggunakan mekanisme pertahanan diri, dan *compliance* (menyerah dan tidak membela diri).
- b. Manajemen konflik konstruktif yaitu *positive problem solving* yang terdiri dari kompromi dan negosiasi. Kompromi adalah suatu bentuk akomodasi dimana pihak-pihak yang terlibat mengurangi tuntutananya agar ditemukan suatu penyelesaian terhadap perselisihan yang ada. Sikap dasar untuk melaksanakan kompromi adalah bahwa salah satu pihak bersedia untuk merasakan dan memahami keadaan pihak lainnya dan sebaliknya sedangkan negosiasi yaitu suatu cara untuk menetapkan keputusan yang dapat disepakati dan diterima oleh dua pihak dan menyetujui apa dan bagaimana tindakan yang akan dilakukan di masa mendatang. Menurut Prijaksono dan Sembel (2010), negosiasi memiliki sejumlah karakteristik utama, yaitu :
  1. Senantiasa melibatkan orang, baik sebagai individual, perwakilan organisasi atau perusahaan, sendiri atau dalam kelompok.
  2. Memiliki ancaman di dalamnya mengandung konflik yang terjadi mulai dari awal samSpiritual terjadi kesepakatan dalam akhir negosiasi.
  3. Menggunakan cara-cara pertukaran sesuatu, baik berupa tawar menawar (*bargain*) maupun tukar menukar (*barter*).

4. Hampir selalu berbentuk tatap-muka yang menggunakan bahasa lisan, gerak tubuh maupun ekspresi wajah.
5. Negosiasi biasanya menyangkut hal-hal di masa depan atau sesuatu yang belum terjadi dan kita inginkan terjadi.
6. Ujung dari negosiasi adalah adanya kesepakatan yang diambil oleh kedua belah pihak, meskipun kesepakatan itu misalnya kedua belah pihak sepakat untuk tidak sepakat.

Manajemen konflik disebut konstruktif bila dalam upaya menyelesaikan konflik tersebut kelangsungan hubungan antara pihak-pihak yang berkonflik masih terjaga dan masih berinteraksi secara harmonis. Pendapat Deutch yang dikutip oleh Bernt dan Ladd (Indati, 2006) menyatakan beberapa pengelolaan konflik atau bisa disebut manajemen konflik, yaitu :

a. Destruktif

Adalah bentuk penanganan konflik dengan menggunakan acaman, paksaan, atau kekerasan. Adanya usaha ekspansi yang meninggi di atas isu awalnya atau bisa dikatakan individu cenderung menyalahkan.

b. Konstruktif

Merupakan bentuk penanganan konflik yang cenderung melakukan negosiasi sehingga terjadi satu tawar menawar yang menguntungkan serta tetap mempertahankan interaksi sosialnya. Selain itu dapat pula menggunakan bentuk lain yang disebut reasoning yaitu sudah dapat berpikir secara logis dalam penyelesaian masalah.

Setiap konflik yang ada dalam kehidupan apabila dapat dikelola dengan baik, maka akan sangat bermanfaat dalam hal memajukan kreativitas dan inovasi, meskipun konflik memiliki sisi konstruktif dan sisi destruktif (Winardi, 2012).

a. Konflik Destruktif

Konflik destruktif menimbulkan kerugian bagi individu atau individu-individu yang terlibat di dalamnya. Konflik seperti ini misalnya terjadi pada dua remaja yang tidak dapat bekerja sama karena terjadi sikap permusuhan antar perorangan. Ada banyak keadaan di mana konflik dapat menyebabkan orang yang mengalaminya mengalami guncangan (jiwa). Selain itu juga banyak kerugian yang ditimbulkan karena konflik destruktif, misalnya :

1. Perasaan cemas/tegang (stres) yang tidak perlu atau yang mencekam
2. Komunikasi yang menyusut
3. Persaingan yang makin meningkat

b. Konflik Konstruktif

Konflik ini berkebalikan dengan konflik destruktif karena konflik konstruktif justru menyebabkan timbulnya keuntungan-keuntungan dan bukan kerugian-kerugian bagi individu atau organisasi yang terlibat di dalamnya.

Pengelolaan konflik bertujuan untuk mengembangkan dan memberikan serangkaian pendekatan, alternatif untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku yang positif bagi pihak-pihak yang terlibat (Fisher, 2010). Pada dasarnya klasifikasi manajemen konflik yang telah dikemukakan berdekatan maknanya satu sama lain, hanya saja masing-masing ahli mempunyai perspektif pendekatan dan istilah yang berbeda. Setelah

memperhatikan klasifikasi manajemen konflik di atas, maka penelitian ini akan menggunakan klasifikasi manajemen konflik dari Gottman dan Korkoff (Mardianto, 2009) dengan pertimbangan bahwa klasifikasi dari kedua ahli tersebut mewakili berbagai macam manajemen konflik yang ada dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti yaitu:

1. *Positive problem solving* terdiri dari kompromi dan negosiasi. Kompromi adalah suatu bentuk akomodasi dimana pihak-pihak yang terlibat mengurangi tuntutananya agar tercapai suatu penyelesaian terhadap perselisihan yang ada.
2. *Conflict engagement* (menyerang dan lepas control). Manajemen konflik ini lebih bersifat mengontrol dan tidak menyerang lawan dalam proses penyelesaian konflik tetapi lebih-lebih dengan cara yang bersifat perdamaian tanpa menyerang lawan yang berkonflik.
3. *Withdrawal* (menarik diri). Pada manajemen konflik ini penyelesaian konflik, pihak yang berkonflik tidak menarik diri dari konflik yang dialami dan tidak menggunakan mekanisme pertahanan diri, tetapi lebih berusaha menampilkan diri untuk terus mempertahankan diri guna menyelesaikan konflik yang terjadi.
4. *Compliance* (menyerah). Manajemen konflik ini penyelesaian konflik lebih bersifat tidak menyerah dan berusaha terus dalam penyelesaian konflik yang terjadi.

#### **4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik**

Pandangan psikologi, setiap perilaku merupakan interaksi antara kecenderungan di dalam diri individu (internal) dan kondisi eksternal. Cara individu bertingkah laku dalam menghadapi konflik dengan orang lain akan ditentukan oleh seberapa penting tujuan-tujuan pribadi dan hubungan dengan pihak lain yang dirasakan sehingga ada dua hal yang menjadi pertimbangan dalam penyelesaian masalah, yaitu :

- a. Tujuan atau kepentingan pribadi yang dirasa sebagai hal yang sangat penting sehingga harus dipertahankan atau tidak penting sehingga bisa dikorbankan.
- b. Hubungan dengan pihak lain. Sama halnya dengan tujuan pribadi, hubungan dengan pihak lain ketika konflik terjadi bisa menjadi sangat penting atau sama sekali tidak penting.

Menurut Boardman dan Horowitz (Mardianto, 2009), karakteristik kepribadian berpengaruh terhadap gaya manajemen konflik individu. Karakteristik yang berpengaruh adalah kecenderungan agresif, kebutuhan untuk mengontrol dan menguasai, orientasi kooperatif atau kompetitif, kemampuan berempati dan kemampuan menemukan alternatif penyelesaian konflik. Boardman dan Horowitz juga mengatakan bahwa faktor jenis kelamin dan sikap etnosentrik sangat berpengaruh pada proses penyelesaian dan akhir konflik. Sikap etnosentrik adalah cara pandang yang menggunakan norma kelompok sebagai tolak ukur dalam memandang segala sesuatu serta mengukur atau menilai orang lain. Hal ini akan memperkecil kemungkinan terjadi proses pemecahan masalah yang

produktif dalam interaksi antar individu dalam kelompok yang berbeda. Selain itu kemampuan manajemen konflik juga banyak didukung oleh karakteristik-karakteristik seperti keterbukaan akan pendapat, hubungan yang hangat, serta kebiasaan untuk tidak memecahkan masalah secara sepihak. Manajemen konflik disebut konstruktif bila dalam upaya menyelesaikan konflik tersebut kelangsungan hubungan antara pihak-pihak yang berkonflik masih terjaga dan masih berinteraksi secara harmonis.

Dister (2007) menjelaskan lebih dalam mengenai keutamaan agama sebagai pendidikan dan pegangan hidup bermasyarakat. Fungsi agama tersebut merupakan wujud kecerdasan Spiritual individu yang berkaitan langsung dengan moral dan nilai sosial individu. Selanjutnya dikatakan bahwa nilai-nilai moral manusia berupa keadilan, kejujuran, keteguhan hati dimiliki tiap-tiap individu dan interaksi dengan Tuhan akan menuntut manusia untuk menerapkan nilai-nilai yang benar. Hal ini berlaku pada saat individu melakukan interaksi dengan sesama manusia. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa secara garis besar maka faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen konflik adalah faktor eksternal yang meliputi pendidikan dalam keluarga, lingkungan rumah dan sekolah, dan solidaritas kelompok, sedangkan faktor internal meliputi ketidakmampuan adaptasi yang menimbulkan tekanan sehingga mudah frustrasi konflik batin, tidak peka pada perasaan orang lain dan emosi yang labil.

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

### **1. Konsep Pelayanan Publik**

Ramlan Surbakti (2011), mengklasifikasi ada 4 (empat) kategori pelayanan publik, yaitu :

- a) Pelayanan administrasi, seperti pemberian berbagai pelayanan umum dan identitas penduduk.
- b) Pelayanan infrastruktur, seperti jalan raya, jaringan irigasi, transportasi dan lain-lain.
- c) Pelayanan kebutuhan dasar, seperti sandang, pangan, air minum, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, rasa aman dan lingkungan bersih.
- d) Pelayanan penerimaan daerah, seperti Pendapatan Asli daerah.

Dalam kaitan dengan penulisan ini pelayanan publik yang dimaksudkan termasuk kategori pelayanan administratif dimana birokrat yang menjalankan dan mengoperasikan tanggungjawabnya tidak berfungsi secara ideal, bahkan tumbuh menjadi "sekrup" pada mesin pemerintahan yang besar.

Menurut Kothler (2008) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya Kepmempan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang



dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk, atau suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

## 2. Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (*public service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik.

Dalam pemberian pelayanan oleh aparatur ini, bahkan sering muncul ungkapan “kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah ?” dan ini banyak yang dianut oleh aparat, gejala ini menunjukkan bahwa betapa aparat pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan belum sadar mengenai posisinya sebagai pelayan masyarakat.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi)

dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (2007) bahwa: “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan (Rasyid, 2007 : 48).

Pengelompokkan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang dihasilkan oleh suatu institusi. Jasa itu sendiri menurut Kotler (2010) adalah “setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”

Berkaitan dengan pengertian dan jenis pelayanan umum tersebut di atas, dan dikaitkan dengan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan yang bermuara pada tugas daerah otonom, secara derivatif tugas-tugas pelayanan pemerintah kecamatan kepada masyarakat dapat dijabarkan antara lain sebagai berikut :

- a) Pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan.
- b) Pelayanan yang berkaitan dengan persoalan-persoalan ketertiban dan keamanan.

- c) Pelayanan yang berkaitan dengan perijinan
- d) Pelayanan yang berkaitan dengan kesejahteraan.
- e) Pelayanan yang berkaitan dengan pengawasan kegiatan masyarakat.
- f) Pelayanan yang berkaitan dengan pengembangan perekonomian masyarakat
- g) Pelayanan yang berkaitan pembinaan pemuda, wanita dan persatuan dan kesatuan bangsa
- h) Pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan sosial budaya
- i) Pelayanan yang berkaitan dengan tugas pembantuan seperti pembayaran PBB
- j) Pelayanan administrasi surat menyurat bagi kepentingan masyarakat; dan pelayanan lainnya.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono dalam Alimtuka (2011) “kualitas pelayanan itu sendiri adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan: Secara garis besar ada empat unsur pokok dan konsep Service excellence ini yaitu:

- a) Kecepatan
- b) Ketepatan
- c) Keramahan
- d) Kenyamanan

Keempat komponen tersebut merupakan suatu komponen yang saling terintegrasi sehingga ketika ada salah satu dari unsur tersebut tidak ada maka tidak dapat dikatakan sebagai service excellence.

Kualitas pelayanan menurut Gaspersz dalam lagadoni (2012) menyatakan bahwa kualitas adalah segala yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan. Sedangkan Menurut Lukman dalam lagadoni (2012) kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Dapat pula diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Menurut kothler (2006) kualitas layanan diukur dari komponen-komponen:

- a) Keandalan (*Reability*) : kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Keandalan memberikan pelayanan yang tepat saat pertama kali. Dimana komponen ini merupakan salah satu yang penting bagi konsumen.
- b) Cepat Tanggap (*Responsiveness*) : kemampuan memberikan pelayanan yang segera
- c) Kepastian (*Assurance*) : pengetahuan dan kesopan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan.
- d) Empati (*Emphaty*) : kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.
- e) Berwujud (*Tangible*) : bukti fisik dari jasa dan perlengkapan pegawai untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Pendapat tentang kualitas tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang berupa sejumlah keistimewaan produk serta terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan apabila dikaitkan dengan pelayanan, maka kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang berupa sejumlah keistimewaan produk serta terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan dengan jalan menjaga janji agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan.

Goestch dan Davis (dalam Yamit, 2011) mengartikan kualitas dalam arti yang lebih luas, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dan Sampara Lukma mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu kepada pengertian pokok:

- a) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan dan penggunaan produk
- b) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pengertian tentang kualitas tersebut, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa secara optimal dari penyedia layanan sehingga tercapai kepuasan.

### **C. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan kebijakan dan praktek praktek yang perlu dilaksanakan oleh manajer, mengenai aspek-aspek Sumber Daya Manusia dari Manajemen Kerja. Tidak ada definisi yang sama tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, 3 (tiga) definisi sebagai perbandingan dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana orang-orang dapat dikelola dengan cara yang terbaik dalam kepentingan organisasi, Amstrong (2007).
2. Suatu metode memaksimalkan hasil dari sumber daya tenaga kerja dengan mengintergrasikan MSDM kedalam strategi bisnis, Kenooy (2006).
3. Pendekatan yang khas, terhadap manajemen tenaga kerja yang berusaha mencapai keunggulan kompetitif, melalui pengembangan strategi dari tenaga kerja yang mampudan memiliki komitmen tinggi dengan menggunakan tatanan kultur yang , struktural dan teknik-teknik personel, Storey (2008).

Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan cara pengelolaan sumber daya insani, dalam organisasi dan lingkungan yang mempengaruhinya, agar mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi pencapaian organisasi.

Manajemen sumber daya manusia menurut Bambang Wahyudi (2012:1), ilmu dan seni atau proses memperoleh, memajukan atau mengembangkan, dan memelihara sumber daya manusia yang kompeten sedemikian rupa, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien dan ada kepuasan pada diri pribadi-pribadi yang bersangkutan. Selanjutnya menurut Malayu S.P. Hasibuan (2002:10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

#### **D. Prilaku Organisasi**

Perilaku Organisasi menurut Stephen P. Robbins adalah bidang studi yang mempelajari dampak perorangan, kelompok, dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan tujuan mengaplikasikan pengetahuan semacam itu untuk memperbaiki efektivitas organisasi. Robbins menjelaskan bahwa perilaku organisasi adalah studi yang mengambil pandangan mikro – memberi tekanan pada individu-individu dan kelompok-kelompok kecil. Perilaku organisasi memfokuskan diri kepada perilaku di dalam organisasi dan seperangkat prestasi dan variabel mengenai sikap yang sempit dari para pegawai, dan kepuasan kerja adalah yang banyak diperhatikan. Topik-topik mengenai perilaku individu, yang secara khas dipelajari dalam perilaku organisasi adalah persepsi, nilai-nilai, pengetahuan, motivasi, serta kepribadian. Termasuk di dalam topik mengenai kelompok adalah peran, status kepemimpinan, komunikasi, dan konflik. Perilaku organisasi memandang masalah organisasi adalah masalah manusia. Dengan demikian inti dan determinan studi perilaku organisasi adalah tentang manusia.

Perilaku organisasi merupakan sebuah studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Perilaku organisasi adalah sebuah bidang studi, berarti bahwa perilaku organisasi adalah sebuah bidang keahlian khusus yang mempunyai pokok ilmu pengetahuan yang umum. Perilaku organisasi mengajarkan tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi meliputi : Individu, Kelompok dan Struktur. Dalam penelitian dikenal dengan variabel dependen dan independent. Begitu juga dengan perilaku organisasi. Variabel dependen adalah faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksikan dan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Beberapa variabel dependen dalam perilaku organisasi meliputi : produktivitas, absensi, turnover, dan kepuasan kerja. Lalu ditambahkan dua variabel lain yaitu perilaku menyimpang di tempat kerja dan perilaku kewarganegaraan organisasional (*organizational citizenship behavior*).

Dalam gambaran diatas menurut Rino A. Nugroho dapat dijabarkan dalam poin-poin definisi sebagai berikut:

1. Perilaku organisasi menjelaskan perilaku dari orang-orang yang beroperasi di level individu, kelompok, atau organisasi.
2. Perilaku organisasi merupakan pendekatan multidisiplin yang menggunakan prinsip dari berbagai ilmu.
3. Berorientasi pada manusia. Perilaku, persepsi, kemampuan, perasaan adalah penting bagi organisasi.
4. Berorientasi kinerja. Tentang bagaimana kinerja ditingkatkan.



5. Lingkungan luar organisasi berpengaruh ke dalam organisasi.
6. Metode ilmiah penting untuk mengenali perilaku organisasi secara sistematis.
7. Perilaku organisasi orientasi aplikasi yang berbeda. Perhatiannya adalah pada menyediakan jawaban tentang permasalahan organisasi.

Secara sederhana, dalam mempelajari perilaku organisasi tercakup empat unsur (walter, 1972), yaitu sebagai berikut:

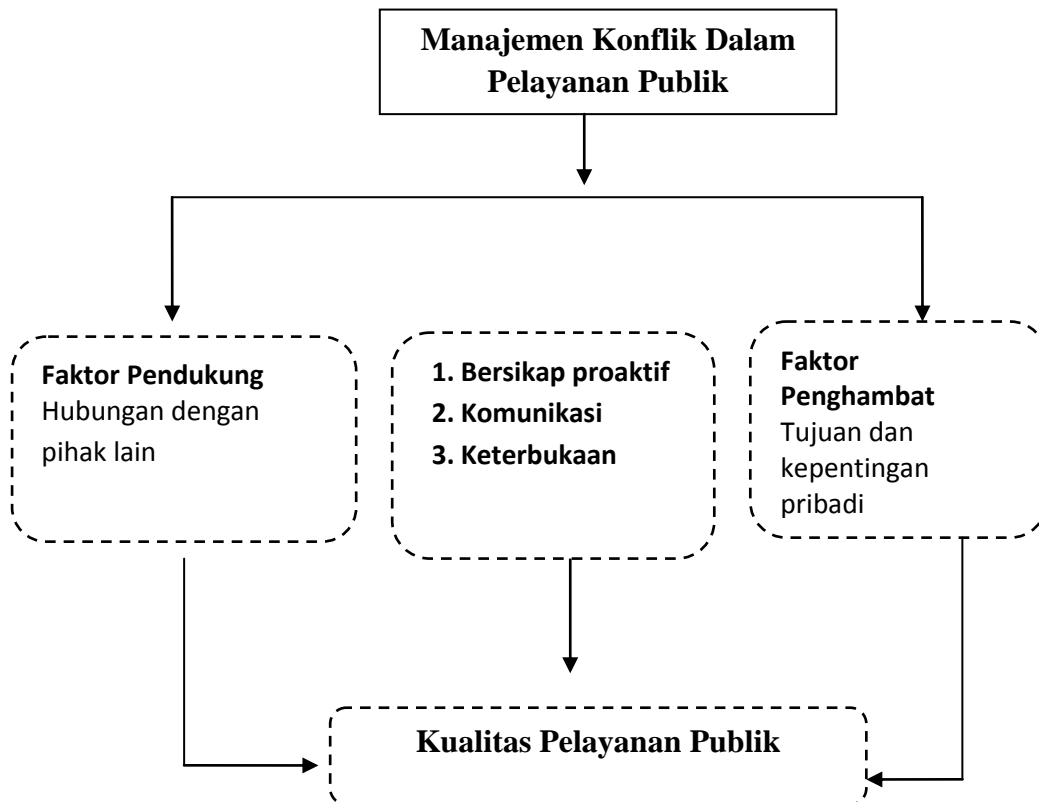
- a. Aspek psikologi tindakan manusia itu sendiri sebagai hasil studi psikologi.
- b. Adanya bagian lain yang diakui cukup relevan bagi usaha mempelajari tindakan manusia dalam organisasi.
- c. Perilaku organisasi sebagai suatu disiplin, mengakui bahwa individu dipengaruhi oleh bagaimana organisasi diatur dan siapa yang mengawasi mereka.
- d. Walaupun di sadari adanya keunikan tiap – tiap individu, perilaku organisasi lebih banyak menekankan pada tuntutan manajer bagi tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan.

#### **E. Kerangka Pikir**

Bertolak pada kajian teoritis diatas, maka beberapa konsep maupun teori yang terkait dengan kajian mengenai manajemen konflik dan pelayanan publik yang dapat dijadikan dasar pengkajian adalah konsep-konsep tentang manajemen konflik terdiri dari beberapa indikator manajemen konflik yaitu kompromi dan negosiasi, menyerang dan lepas control, menarik diri, dan menyerah, serta konflik dalam pelayanan publik yaitu konflik kepentingan.

Untuk mengetahui kerangka pikir dalam penelitian ini jelasnya dilihat pada bagan berikut dibawah ini.

### Bagan Kerangka Pikir



### F. Fokus Dan Deskripsi Fokus Penelitian

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

Bersikap proaktif. Setiap anggota harus turut aktif dalam penyelesaian konflik secara proaktif.

Komunikasi. Komunikasi yang lancar dapat menghindari diri dari kesalahpahaman sehingga lebih mudah dalam penyelesaian konflik yang timbul.

Keterbukaan. Setiap anggota harus terbuka supaya konflik tidak berlarut-larut dan dapat di selesaikan dengan baik. Dengan keterbukaan konflik yang terjadi dapat di tangani sehingga menjadi konflik yang fungsional.

Konflik adalah segala macam interaksi pertentangan antara dua pihak atau lebih.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani suatu keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Faktor penghambat adalah faktor yang menghambat dari tujuan yang ingin dicapai.

Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung dari tujuan yang ingin dicapai.

Tujuan kepentingan adalah suatu tujuan yang ingin dicapai dari kepentingan yang ingin dicapai.

Hubungan dengan pihak lain adalah relasi yang dilakukan oleh antara beberapa kelompok.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian adalah kurang lebih dua bulan mulai dari Oktober-November 2016. Peneliti melakukan penelitian di Kabupaten Gowa tepatnya di Kantor Kecamatan Tinggimoncong. Lokasi ini menjadi objek penelitian atas dasar pertimbangan bahwa untuk memberikan gambaran tentang bagaimana Peran Manajemen dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

1. Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif memiliki beberapa perspektif teori yang dapat mendukung penganalisaan yang lebih mendalam terhadap gejala yang terjadi, dikarenakan kajiannya adalah fenomena masyarakat yang selalu mengalami perubahan (dinamis), yang sulit diukur dengan menggunakan angka-angka maka penelitian ini membutuhkan analisa yang lebih mendalam dari sekedar penelitian kuantitatif yang sangat bergantung pada kuantifikasi data. Penelitian ini mencoba memahami apa yang dipikirkan oleh masyarakat terhadap suatu fenomena.
2. Tipe Penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yaitu penelitian diarahkan untuk menggambarkan fakta dengan argument yang tepat. Penelitian dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu

keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Tujuan penelitian deskriptif ini sendiri adalah untuk membuat penjelasan secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta. Namun demikian, dalam perkembangannya selain menjelaskan tentang situasi atau kejadian yang sudah berlangsung sebuah penelitian deskriptif juga dirancang untuk membuat komparasi maupun untuk mengetahui hubungan atas satu variabel kepada variabel lain.

### **C. Sumber Data**

1. Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari hasil pengisian angket, wawancara dan observasi atau pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **D. Informan**

Pemilihan informan sebagai salah satu sumber data yang urgen terhadap penelitian harus menggunakan teknik yang tepat. Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling. Yaitu suatu teknik penarikan informan yang digunakan apabila unsur-unsur yang ada dalam lokasi penelitian tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk ditarik/ dipilih menjadi informan dalam penelitian ini. Teknik penetapan informan adalah merupakan cara yang digunakan dalam hal memperoleh data primer untuk bahan penelitian. Informan dalam penelitian ini di tetapkan dari beberapa unsur, diantaranya dari

1. Kecamatan Kecamatan Tinggimoncong : 3 orang
2. TNI angkatan darat : 3 orang
3. Tokoh masyarakat Tinggimoncong : 4 orang

**Tabel Nama-Nama Informan**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>INISIAL</b>	<b>UMUR</b>	<b>JABATAN</b>
1.	Ardiansyah S.STP	AH	37 Tahun	Sekretaris Camat
2.	Syamsul	SL	30 Tahun	Staff Kecamatan
3.	Hermansyah S.Sos	HH	31Tahun	Pegawai kecamatan
4.	Serma ahmad	SD	40 Tahun	Anggota TNI
5.	Serma H. basri	SI	44 Tahun	Anggota TNI
6.	Serka alimuddin	SA	43 Tahun	Anggota TNI
7.	Kamaruddin	KN	48 Tahun	Warga masyarakat
8.	Syafaruddin	SY	39 Tahun	Warga masyarakat
9.	Mustamin	MN	35 Tahun	Warga masyarakat
10.	Haeruddin	HN	40 Tahun	Warga masyarakat

Tabel: Daftar Informan Penelitian

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan langsung sebelum melakukan penelitian, mengenai manajemen konflik dalam pelayanan publik di Kantor Camat Tinggimoncong, guna melihat penerapan pelayanan publik yang diterapkan oleh instansi-instansi pemerintahan setempat.

### 2. Wawancara

Penggunaan teknik ini di maksudkan untuk menggali dan mendalami hal-hal penting yang berhubungan langsung dengan masalah yang di kaji dalam penelitian ini untuk mendapatkan jawaban yang lebih detail atas suatu persoalan. Untuk memudahkan pelaksanaannya, wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik untuk mengambil data yang di ambil dari beberapa buku bcaaan maupun dokumen dan foto-foto berhubungan dengan objek penelitian dilokasi penelitian untuk melengkapi data tentang manajemen konflik dalam pelayanan publik dikantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa.

## **F. Teknik Analisis data**

Teknik Penelitian menggunakan Data Kualitatif yaitu semua bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara sistematis karena wujudnya adalah keterangan verbal (kalimat dan data) dengan teknik ini peneliti hanya mengumpulkan data-data, informasi-informasi, fakta-fakta, keterangan-keterangan yang bersifat kalimat dan data dari permasalahan yang peneliti anggap penting dan mendukung dalam hal pengumpulan data di Kecamatan Tinggimoncong, dan instansi terkait yang sudah dipersiapkan oleh peneliti.

Menurut Miles dan Huberman (2007:16) Analisis Data Kualitatif adalah suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses reduksi data adalah merupakan suatu proses pemilihan pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi kasar yang manual dari catatan-catatan lapangan. Penyajian Data adalah merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan yang harus dilakukan. Menarik Kesimpulan adalah memulai mencari data dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi.



## **G. Pengabsahan Data**

Teknik pengumpulan data trigulasi sebagai teknik data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Ada tiga macam trigulasi yaitu,

### **1. Trigulasi Sumber**

Membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara.

### **2. Trigulasi teknik**

Menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data di peroleh dari wawancara, lalu dicek dengan observasi,dokumentasi.

### **3. Trigulasi waktu**

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

## **BAB VI**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Fokus Penelitian**

##### Gambaran Umum Manajemen Pemerintah Kecamatan

##### 1. Kualitas Kinerja Pemerintah Kecamatan

Organisasi pemerintah yaitu mulai dari pemerintahan pusat, pemerintahan daerah propinsi, kabupaten/kota sampai pada pemerintahan desa, dibentuk dalam rangka untuk melaksanakan tugas-tugas negara. Dalam konteks ini sebagaimana disebutkan para ahli pemerintah adalah segenap alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan negara”. Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut di atas, menurut Ndraha (2000) “pemerintah memiliki dua fungsi yaitu fungsi primer dan fungsi sekunder”. Sedangkan menurut Rasyid (2001) fungsi-fungsi pemerintahan adalah fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Fungsi pengaturan atau lebih dikenal dengan fungsi regulasi, fungsi pelayanan akan memberikan pelayanan dengan dasar keadilan, fungsi pemberdayaan untuk mendorong kemandirian dan fungsi pembangunan untuk Menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat. Pemerintah telah

menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di samping sebelumnya telah terbit Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Kedua kebijakan tersebut diharapkan dapat lebih memperkuat landasan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Namun demikian, meskipun telah banyak dicapai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, juga disadari bahwa pemerintah belum dapat menyediakan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tantangan yang dihadapi. Hasil survei integritas yang dilakukan KPK menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Indonesia baru mencapai skor 6,84 dari skala 10 untuk instansi pusat, dan 6,69 untuk unit pelayanan publik di daerah. Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya SOP, kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta kemudahan pengaduan masyarakat. Selain itu sebagian besar unit pelayanan publik belum menerapkan standar pelayanan, yang secara jelas dan transparan memberitahukan hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan publik. Di samping itu, sistem manajemen pelayanan publik belum banyak memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, dan akuntabel. Sistem evaluasi kinerja pelayanan publik juga masih lemah dalam mendorong kinerja pelayanan.

Kehadiran berbagai undang-undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak akan hadirnya era demokrasi di Indonesia. Konsekuensi dari itu semua kedualatan pada saat ini dipegang oleh rakyat sehingga suara rakyat harus di dengar dan diperhatikan oleh pemerintah yang diberi otoritas oleh rakyat melalui pemilihan presiden, gubernur dan bupati secara langsung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Beberapa studi terdahulu menyatakan bahwa kondisi penanganan pengaduan atau manajemen pengaduan belum berjalan secara optimal dan dianggap belum efektif. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima. Sebuah studi menunjukkan bahwa selama ini masyarakat lebih mengandalkan media surat kabar (koran) sebagai media yang dinilai masih paling efektif untuk bisa menyampaikan berbagai keluhan, yaitu sebesar (53.8%). Posisi ini diikuti oleh radio (33.91 %) dan pesan singkat (SMS) sebesar 30.65%.

Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam memperbaiki pengelolaan pelayanan pengaduan untuk memperbaiki pelayanan publik. Perlu upaya untuk mengidentifikasi dan menganalisis hambatan atau kendala dan faktor-faktor yang mempengaruhi optimalnya implementasi manajemen pengaduan masarakat.

Kinerja pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Tetapi juga disadari hal tersebut tidaklah mudah diwujudkan, karena banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut dan faktor-faktor tersebut saling berhubungan satu sama lainnya. Untuk itu pegawai hendaknya mengetahui faktor yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar dapat melakukan perbaikan untuk pelayanan selanjutnya.

Perilaku pegawai ini berkenaan dengan disiplin kerja pegawai pemerintah. Disiplin kerja merupakan sesuatu hal penting dalam menunjang kelancaran sesuatu kegiatan atau pekerjaan. Disiplin yang dimiliki setiap orang diharapkan dapat menciptakan keadaan lingkungan kerja yang tertib dan teratur, sehingga apabila disiplin yang dimiliki baik maka akan menunjang kelancaran pelaksanaan tugas, Namun apabila disiplinnya kurang maka sebaliknya akan menghambat kelancaran pelaksanaan tugasnya.

Motivasi kerja merupakan sumber penggerak yang berasal baik dari dalam maupun dari luar diri pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab, motivasi kerja sangat penting dan erat kaitannya dengan disiplin kerja. Motivasi yang baik dapat membentuk disiplin kerja, sehingga dengan disiplin yang dimiliki pegawai Kecamatan Sobang yang masih kurang dapat diketahui bahwa motivasi kerjanya pun masih kurang, karena apabila motivasi kerja yang sangat baik maka akan ditunjukkan oleh kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja maupun terhadap penyelesaian tugas-tugas yang diberikan kepadanya,

tentunya dengan motivasi yang kurang ini dapat menghambat pelaksanaan pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu penghasilan yang cukup akan menimbulkan motivasi kerja yang baik dan akan mendorong seseorang untuk berupaya melakukan yang terbaik dalam setiap pekerjaannya atau tugas yang diberikan kepadanya, hal ini dapat dikatakan bahwa ada hubungan timbal balik antara motivasi kerja dengan prestasi kerja. Namun prestasi kerja yang ditunjukkan, haruslah ada imbalan yang diberikan untuk dapat mempertahankan motivasi kerja yang sudah ada akan tetapi prestasi kerja tidak akan tercipta hanya dengan berbekal motivasi kerja saja, masih ada faktor keterampilan dan kemampuan yang hanya harus dimiliki individu yang bersangkutan.

## 2. Visi dan Misi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatnya kualitas manusianya. Manusia sebagai faktor memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan. Adapun Visi dan Misi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa adalah :

Adapun Visi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa :

“Terwujudnya Kecamatan Tinggimoncong lebih tertib dalam program dan menjadi andalan di Kabupaten Gowa sebagai daerah kunjungan wisata”.

Kecamatan Tinggimoncong bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat juga menjadi tempat kunjungan wisata bagi masyarakat-masyarakat yang ingin menikmati suasana yang sejuk dan indah.

Adapun Misi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa

1. Meningkatkan sistem dan mekanisme pelayanan kepada masyarakat.
  2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
  3. Mengoptimalkan sumber daya alam dan potensi wilayah
  4. Mewujudkan sebagai daerah kunjungan wisata
  5. Mewujudkan pelestarian dan pengembangan adat istiadat sebagai akar budaya lokal
3. Motivasi Pegawai Kecamatan

Motivasi kerja merupakan sumber penggerak yang berasal baik dari dalam maupun dari luar diri pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab, motivasi kerja sangat penting dan erat kaitannya dengan disiplin kerja. Motivasi yang baik dapat membentuk disiplin kerja, sehingga dengan disiplin yang dimiliki pegawai Kecamatan Tinggimoncong yang masih kurang dapat diketahui bahwa motivasi kerjanya pun masih kurang, karena apabila motivasi kerja yang sangat baik maka akan ditunjukkan oleh kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja maupun terhadap penyelesaian tugas-tugas yang diberikan kepadanya, tentunya dengan motivasi yang kurang ini dapat menghambat pelaksanaan pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Tetapi juga disadari hal tersebut tidaklah mudah diwujudkan, karena banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut dan faktor-faktor tersebut saling berhubungan satu sama lainnya. Untuk itu pegawai hendaknya mengetahui faktor yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar dapat melakukan perbaikan untuk pelayanan selanjutnya.

### **B. Manajemen Konflik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa**

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab I, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa :

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah



untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1 ditegaskan bahwa :

Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Dengan demikian output dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut kita dapat melihat bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional.

Sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pelayanan publik adalah sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Lewis dan

Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk, atau suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang di selenggarakan oleh penyelenggara negara, pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Buruknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat telah banyak menimbulkan potensi konflik yang berujung pada tindakan anarkis di masyarakat. Hal ini akibat kualitas SDM yang rendah, lemahnya penegakan hukum, serta pelayanan publik yang tidak prima sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah hilang.

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri.

Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. Dengan dibawasertanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri.

Konflik bertentangan dengan integrasi. Konflik dan Integrasi berjalan sebagai sebuah siklus di masyarakat. Konflik yang terkontrol akan menghasilkan integrasi. sebaliknya, integrasi yang tidak sempurna dapat menciptakan konflik.

#### **A. Cara Mengatasi Konflik**

Penanganan permasalahan merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk memecahkan sumber masalah dari permasalahan yang telah ada, berikut hasil wawancara dalam indikator cara mengatasi masalah dalam manajemen konflik dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong sebagai berikut:

Sehubungan dengan hal tersebut informan dengan inisial HH selaku Pegawai Kecamatan Tinggimoncong mengatakan :

“dalam menghindari permasalahan suatu konflik hendaknya dalam suatu organisasi memiliki keterbukaan supaya tidak terjadi konflik dan juga untuk tidak memecahkan masalah secara sepihak”.(Hasil wawancara pada tanggal 24 November 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa karakteristik kepribadian berpengaruh terhadap gaya manajemen konflik individu. Karakteristik yang berpengaruh adalah kecenderungan agresif, kebutuhan untuk mengontrol dan menguasai, orientasi kooperatif atau kompetitif, kemampuan berempati dan kemampuan menemukan alternatif penyelesaian konflik dapat dilihat bahwa sistem keterbukaan yang harus diterapkan dalam penyelesaian suatu konflik permasalahan hal ini dapat mempengaruhi meredamnya suatu permasalahan dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Tinggimoncong Kab. Gowa.

Senada dengan hasil wawancara diatas berikut pernyataan sekretaris camat:

“dalam mengatasi masalah kami selaku pemerintah setempat sering melakukan pembahasan tentang konflik yang terjadi namun belum ada titik temu yang kami temukan ”.(Hasil wawancara pada tanggal 24 November 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang diatas menunjukkan bahwa pemerintah setempat sering melakukan pembahasan tersebut antara kedua belah pihak namun belum ada titik terang yang dihasilkan dalam pembahasan ini, dengan adanya konflik seperti ini tentunya proses pelayanan publik pada kantor kecamatan tersebut terganggu, hal yang dapat dilakukan pada pemerintah yang bersangkutan adalah sebagai berikut:

Bersikap proaktif Setiap anggota tim harus turut aktif dalam penyelesaian konflik secara proaktif Komunikasi yang lancar dapat menghindari diri dari kesalahpahaman sehingga lebih mudah dalam penyelesaian konflik yang timbul.

Keterbukaan setiap anggota harus terbuka supaya konflik tidak berlarut-larut dan dapat di selesaikan dengan baik. Dengan keterbukaan konflik yang terjadi dapat di tangani sehingga menjadi konflik yang fungsional. Cari tahu akar masalah anggota tim harus dapat mencari tahu sumber atau penyebab konflik, agar kita tahu cara penyelesaian konflik tersebut.

Bersikap fleksibel anggota tim harus bersikap fleksibel , sehingga selalu ada jalan untuk memecahkan konflik yang terjadi. Harus adil bersikap adil artinya menempatkan diri dengan netral. Kita tidak boleh memihak pada salah satu pihak yang terlibat konflik, apalagi memperkeruh suasana. Bersekutu untuk menyelesaikan konflik kita harus mempunyai sikap bersekutu, sehingga tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan.

Berbeda dengan hasil wawancara di atas, berikut hasil wawancara yang kami lakukan dengan pihak TNI sebagai berikut:

Saya selaku aparat TNI tidak bisa berbuat banyak tentang hal ini karena dari pihak kami bahwa tanah yang ditempati dalam pembangunan kantor camat tersebut adalah milik aparat TNI. ”(Hasil wawancara pada tanggal 24 November 2016).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak TNI merasa memiliki lahan pada wilayah pembangunan kantor Camat tersebut sehingga antara kedua belah pihak saling mengaggap bahwa kepemilikan pada lahan adalah milik mereka, jika kita lihat konflik pada permasalahan diatas adalah tidak adanya penyelesaian permasalahan seharusnya ada aparat lain yang ikut dalam penyelesaian sengketa pada lahan tersebut karena hal ini, dapat merugikan aparat

pemerintah camat selain itu terutama pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam instansi pemerintah kecamatan.

Melihat permasalahan diatas masyarakatlah yang menjadi sasaran kerugian secara individual dikarenakan pelayanan publik menjadi terganggu seharusnya masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang baik kepada pemerintah tetapi nyatanya terdapat konflik antara dua belah pihak antara pemerintah camat dan TNI. Dalam permasalahan diatas tidak sesuai dengan konsep teori yang tentang efektifitas pelayanan publik bahwa Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan hasil wawancara diatas berikut terdapat hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu masyarakat setempat mengenai perihal tentang permasalahan yang ada dalam pelayanan publik di Kecamatan Tinggimoncong sebagai berikut:

Melihat permasalahan yang terjadi pada saat ini bahwa konflik yang terjadi antara pemerintah camat dengan aparat TNI sangat memperhatikan seharusnya mereka dapat mendapatkan solusi yang baik dari permasalahan tidak boleh ada yang dirugikan antara kedua belah pihak”(Hasil wawancara pada tanggal 24 November 2016).

Menurut hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dalam permasalahan ini, harus dituntaskan segera mungkin mencari solusi yang tepat, jika permasalahan ini berkepanjangan dapat menghambat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong kita ketahui bahwa pelayanan publik sangat

penting bagi kehidupan bermasyarakat karena sewaktu-waktu masyarakat akan butuh pelayanan dari Kantor Camat tersebut. Masyarakat tentunya tidak mau menjadi korban dalam konflik yang berkepanjangan ini diharapkan segera mungkin ada solusi yang efisien yang diambil sehingga tidak ada aparat manapun yang merasa dirugikan.

### **B. Penyelesaian Konflik**

Mengatasi dan menyelesaikan suatu konflik bukanlah suatu yang sederhana. Cepat tidaknya suatu konflik dapat diatasi tergantung pada kesediaan dan keterbukaan pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan konflik, berat ringannya bobot atau tingkat konflik tersebut serta kemampuan campur tangan (intervensi) pihak ketiga yang turut berusaha mengatasi konflik yang muncul.

Diatasi oleh pihak-pihak yang bersengketa: a. Rujuk Merupakan suatu usaha pendekatan dan hasrat untuk kerja-sama dan menjalani hubungan yang lebih baik, demi kepentingan bersama. b. Persuasi: Usaha mengubah po-sisi pihak lain, dengan menunjukkan kerugian yang mungkin timbul, dengan bukti faktual serta dengan menunjukkan bahwa usul kita menguntungkan dan konsisten dengan norma dan standar keadilan yang berlaku. c. Tawar-menawar: Suatu penyelesaian yang dapat diterima kedua pihak, dengan saling mempertukarkan konsesi yang dapat diterima. Dalam cara ini dapat digunakan komunikasi tidak langsung, tanpa mengemukakan janji secara eksplisit. Pemecahan masalah terpadu: Usaha menyelesaikan masalah dengan memadukan kebutuhan kedua pihak. Proses pertukaran informasi, fakta, perasaan, dan kebutuhan berlangsung secara terbuka

dan jujur. Menimbulkan rasa saling percaya dengan merumuskan alternatif pemecahan secara bersama dengan keuntungan yang berimbang bagi kedua pihak.

d. Penarikan diri: Suatu penyelesaian masalah, yaitu salah satu atau kedua pihak menarik diri dari hubungan.

Cara ini efektif apabila dalam tugas kedua pihak tidak perlu berinteraksi dan tidak efektif apabila tugas saling bergantung satu sama lain. e, Pemaksaan dan penekanan. Cara ini memaksa dan menekan pihak lain agar menyerah; akan lebih efektif bila salah satu pihak mempunyai wewenang formal atas pihak lain. Apabila tidak terdapat perbedaan wewenang, dapat dipergunakan ancaman atau bentuk-bentuk intimidasi lainnya. Cara ini sering kurang efektif karena salah satu pihak hams mengalah dan menyerah secara terpaksa.

Dalam pembahasan indikator ini terdapat beberapa pernyataan-pernyataan dari berbagai informan berikut hasil temuan dilapanagan terkait dengan indikator adanya kegiatan untuk sosialisasi dampak operasi perusahaan sebagai berikut:

#### **A. Bersikap Proaktif**

Sikap proaktif sangat penting sekali, karena seseorang mampu menangkap peluang yang ada, memiliki visi yang jelas kedepan, selalu aktif dan memikirkan apa yang dapat mereka lakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Sedangkan kebalikan dari sikap proaktif adalah sikap reaktif. Reaktif adalah sikap seseorang yang bereaksi negatif terhadap lingkungannya. Mereka tidak bisa mengambil peluang yang ada, tidak memiliki visi kedepan, tidak aktif, dan tidak memiliki keinginan untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.



Berdasarkan penjelasan di atas, berikut hasil wawancara dari TNI sebagai berikut:

“Kami selaku dari pihak TNI bersikap proaktif dalam permasalahan sengketa lahan yang terjadi pada permasalahan ini kami juga tidak mau berlarut-larut dalam masalah ini karena sangat merugikan banyak pihak.”.(Hasil wawancara pada tanggal 24 November 2016).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sikap yang dimiliki oleh TNI bersikap proaktif dalam permasalahan yang terjadi karena mereka menganggap bahwa hal ini dapat merugikan banyak pihak. Seseorang yang memiliki sikap proaktif tentu sangat bermanfaat pada kualitas hidupnya. Proaktif disini adalah bertindak aktif namun tetap mengacu kepada nilai-nilai yang diyakininya. Tapi perlu disadari bahwa segala tindakan yang dilakukan memiliki konsekuensi yang harus dihadapi dimasa mendatang. Karena kita tahu bahwa setiap tindakan itu memiliki konsekuensi.

Sedangkan hasil wawancara dari pihak Pemerintah Camat dalam indikator diatas sebagai berikut:

Saya selaku pemerintah bersikap proaktif dalam menyikapi tindak permasalahan antara kami dengan pihak TNI dengan cara selalu mencoba berkomunikasi namun hal yang kami lakukan tidak berujung kata mufakat.”.(Hasil wawancara pada tanggal 24 November 2016).

Hasil wawancara diatas menunjukkan selaku pemerintah Camat bersikap proaktif dalam menyikapi tindak permasalahan antara pihak dengan TNI, namun pihak Pemerintah dan TNI tidak ada hasil mufakat yang dihasilkan dalam permasalahan sengketa lahan di Kantor Kecamatan Tinggimoncong. Tidak adanya

kata mufakat dihasilkan oleh karena itu segala bentuk aktifitas pelayanan di Kantor Kecamatan dialihkan ditempat aula gedung olahraga yang berada di sekitar pemukiman masyarakat yang berjarak 300 m dari Kantor Camat yang bersengketa. Melihat perihal ini seharusnya ada belah pihak yang harus menyelesaikan sengketa lahan ini supaya nantinya gedung Kantor Kecamatan yang telah rampung dibangun dapat segera ditempati, hal yang menjadi tolak ukur suatu keberhasilan pelayanan publik adalah jika didukung dengan fasilitas dan prasarana yang memadai.

## **B. Komunikasi**

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah pesan verbal (bahasa), dan pesan nonverbal (*kial/gesture*, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya) yang secara langsung dapat/mampu menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

Seperti disinggung di muka, komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan. Dengan kata lain , komunikasi adalah proses membuat pesan yang setala bagi komunikator dan komunikan. Prosesnya sebagai berikut, pertama-tama komunikator menyandi (*encode*) pesan yang akan disampaikan disampaikan kepada komunikan. Ini berarti komunikator memformulasikan pikiran dan atau perasaannya ke dalam lambang (bahasa) yang diperkirakan akan dimengerti oleh komunikan. Kemudian

giliran komunikan untuk menterjemahkan (*decode*) pesan dari komunikator. Ini berarti ia menafsirkan lambang yang mengandung pikiran dan atau perasaan komunikator tadi dalam konteks pengertian. Yang penting dalam proses penyandian (*coding*) adalah komunikator dapat menyandi dan komunikan dapat menterjemahkan sandi tersebut (terdapat kesamaan makna).

Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1994) menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil (terdapat kesamaan makna) apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang diperoleh oleh komunikan. Schramm menambahkan, bahwa bidang (*field of experience*) merupakan faktor penting juga dalam komunikasi. Jika bidang pengalaman komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, bila bidang pengalaman komunikan tidak sama dengan bidang pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk mengerti satu sama lain.

berdasarkan penjelasan tentang indikator diatas tentang komunikasi yang dilakukan pihak pemerintah Camat, TNI dan masarakat dalam permasalahan sengketa lahan berikut hasil wawancara yang dilakukan sekretaris Camat sebagai berikut:

“Masalah komunikasi dengan anggota TNI baik, karna kami selaku pihak pemerintah kecamatan yakin bisa membuat masyarakat nyaman walaupun dengan adanya konflik antara TNI dan Pemerintah Kecamatan.” (AR 20, November 2016).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa antara pemerintah dan TNI komunikasinya baik-baik saja, walaupun terdapat konflik antara mereka yang terjadi pada permasalahan sengketa lahan, Pemerintah Kecamatan optimis yakin bisa membuat masyarakat nyaman dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan karena hal ini menunjukkan pelayanan publik diartikan, pemberian layanan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk, atau suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Senada dengan hasil wawancara di atas, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh TNI.

“Komunikasi anggota TNI dengan pemerintah kecamatan seperti biasa tidak ada perubahan walaupun Pemerintah Kecamatan dan anggota TNI memiliki sedikit peran konflik dalam pelayanan publik.” (SB, 25 November 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas oleh anggota TNI menunjukkan tidak ada bentuk perubahan sikap antara kedua belah pihak meskipun terdapat sebuah permasalahan yang terjadi antara mereka, hal seperti inilah yang menjadi sikap yang harus dilakukan antara kedua belah pihak supaya konflik yang berkepanjangan dapat segera terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Konflik yang

berkepanjangan tidak dapat menyelesaikan permasalahan yang ada namun akan memperpanjang permasalahan secara berlarut-larut.

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh masyarakat sebagai berikut:

“Bentuk komunikasi antara pemerintah kecamatan dengan anggota TNI kurang baik karena semenjak adanya konflik antara pemerintah kecamatan dengan anggota TNI kualitas pergaulan antara pemerintah dan anggota kurang baik.”(KM 26 November 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas oleh masyarakat menunjukkan bahwa komunikasi antara Pemerintah Kecamatan dengan anggota TNI kurang baik hal ini disebabkan karena adanya pergaulan yang dilakukan oleh kedua belah pihak kurang baik, melihat pembahasan diatas menunjukan masyarakatlah yang dapat menilai dan menyimpulkan apa yang terjadi antara kedua belah pihak yang beseteru, seharusnya aparat pemerintah dan anggota TNI harus bersikap bijak dalam menyikapi permasalahan ini dikarenakan sebagai pemerintah dan TNI seharusnya menjadi suatu contoh bagi masyarakat setempat.

### **C. Keterbukaan**

Keterbukaan menunjuk pada tindakan yang memungkinkan suatu persoalan menjadi jelas, mudah dipahami dan tidak disangsikan lagi kebenarannya. Keterbukaan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara berhubungan dengan informasi berita, pernyataan, dan kebijakan publik. Keterbukaan diartikan sebagai keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan didapatkan oleh masyarakat luas. Sikap terbuka adalah sikap untuk bersedia memberitahukan dan sikap untuk bersedia menerima pengetahuan atau informasi dari pihak lain.

Keterbukaan penyelenggaraan negara diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan, dukungan, dan partisipasi masyarakat. Rakyat merupakan pemegang kedaulatan, dan sudah sewajarnya mengetahui hal-hal yang akan diperuntukkan baginya. Masyarakat yang terbuka akan mudah menerima perubahan dan memungkinkan kemajuan. Mereka dapat belajar dari masyarakat lain, dan menerima hal-hal baru yang berguna bagi masyarakat. Sebaliknya suatu masyarakat yang tertutup akan sulit berkembang dan menyesuaikan diri dengan kemajuan.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai sifat keterbukaan terhadap manajemen konflik dalam pelayanan publik yang terjadi di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kab. Gowa. Berikut hasil wawancara yang dilakukan salah satu Sekretaris Camat sebagai berikut:

“Keterbukaan kami selaku pihak pemerintah kecamatan alhamdulillah baik apalagi kepada masyarakat karna kami ingin memperlihatkan kepada masyarakat bahwasanya selaku pihak yang berpendidikan mampu mengatasi dan memperbaiki pelayanan dan terutama dalam hal konflik.”  
(AR, 20 November 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sikap pemerintah mampu mengatasi dan memperbaiki pelayanan dan terutama dalam hal konflik, sikap seperti inilah yang seharusnya dimiliki oleh pihak pemerintah yang berseteru dalam menghadapi permasalahan yang telah terjadi pada sengketa lahan yang berada di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. Sikap keterbukaan yang dimiliki oleh Pemerintah Camat hal ini sesuai dengan prinsip keterbukaan menghendaki agar penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan secara terbuka atau transparan, yaitu bahwa berbagai kebijakan dalam

penyelenggaraan pemerintahan harus jelas, tidak dilakukan secara sembunyi-sembunyi dan rahasia, tetapi segala sesuatunya baik perencanaan dan pertanggungjawabannya dapat diketahui oleh publik.

Hal yang senada juga disampaikan oleh anggota TNI sebagai berikut:

“Masalah keterbukaan yang diberikan anggota TNI kepada masyarakat cukup baik walaupun dengan adanya konflik antara Pemerintah Kecamatan dengan anggota tidak akan membuat masyarakat terlibat.” (SA, 25 November 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa anggota TNI dalam masalah keterbukaan kepada masyarakat cukup baik walaupun terdapat suatu problem antara pihak pemerintah camat dengan anggota TNI, namaun hal itu pihak TNI tidak akan melibatkan masyarakat terlibat dalam permasalahan ini. Melihat penjelasan dari hasil wawancara seharusnya aparat Pemerintah harus bersikap seperti itu supaya tidak melibatkan masyarakat dalam permasalahan yang mereka hadapi, sebaiknya permasalahan ini sendiri harus secepatnya diselesaikan secara bersama-sama supaya tidak berkepanjangan

Selain dari itu terdapat pula hasil wawancara oleh masyarakat terkait dengan indikator tentang keterbukaan sebagai berikut:

“sebagai masyarakat yang pada dasarnya berpendapat bahwa Pemerintah saja dengan anggota TNI, masyarakat biasa berfikir masalah bagaimana tidak kalau pemerintah saja dengan anggota TNI saling konflik memperseteruhkan lahan yang dijadikan kantor kecamatan.” (SY, 26 November 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat melakukan penilaian yang buruk kepada Pemerintah Kecamatan Tinggimoncong dengan anggota TNI dikarenakan adanya konflik

yang berkepanjangan yang tidak dapat diselesaikan, tentunya hal ini menjadi masyarakat berfikir antara aparaturnya Negara saja tidak mampu menyelesaikan konflik yang terjadi tentunya hal ini masyarakat memberikan pandangan-pandangan yang buruk antara kedua belah pihak. Jika kita dapat lihat secara seksama mungkin yang menjadi korban dalam permasalahan ini adalah masyarakat luas Kecamatan Tinggimoncong karena tidak optimalnya pelayanan publik yang diberikan Pemerintah kepada Masyarakat.

### **C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Konflik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa**

Manajemen konflik merupakan proses, sama halnya dengan perencanaan kota merupakan proses. Minnery (1980:220) juga berpendapat bahwa proses manajemen konflik perencanaan kota merupakan bagian yang rasional dan bersifat iteratif, artinya bahwa pendekatan model manajemen konflik perencanaan kota secara terus menerus mengalami penyempurnaan sampai mencapai model yang representatif dan ideal. Sama halnya dengan proses manajemen konflik yang telah dijelaskan diatas, bahwa manajemen konflik perencanaan kota meliputi beberapa langkah yaitu: penerimaan terhadap keberadaan konflik (dihindari atau ditekan/didiamkan), klarifikasi karakteristik dan struktur konflik, evaluasi konflik (jika bermanfaat maka dilanjutkan dengan proses selanjutnya), menentukan aksi yang dipersyaratkan untuk mengelola konflik, serta menentukan peran perencana sebagai partisipan atau pihak ketiga dalam mengelola konflik. Keseluruhan proses tersebut berlangsung dalam konteks perencanaan dan melibatkan perencana sebagai aktor yang mengelola konflik baik sebagai partisipan atau pihak ketiga.



## **1. Faktor Penghambat**

### **Tujuan Dan Kepentingan Pribadi**

Sehubungan dengan hal tersebut informan anggota TNI dengan inisial SY sebagai berikut:

“Saya sebagai anggota TNI tidak ada tujuan pribadi yang kami inginkan melainkan kantor Camat ini tidak boleh difungsikan karena berada diatas lahan milik TNI. (SY, 26 November 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa selaku anggota TNI secara pribadi mengatakan tidak ada tujuan pribadi dari mereka untuk menghalang-halangi pemerintah setempat dalam menempati Kantor Camat ini alasannya karena kantor yang berdiri itu diatas tanah milik TNI. Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan sebaiknya anggota TNI menjelaskan secara terperinci kepada pihak Pemerintah Camat Tinggimoncong alasan yang tepat mengapa mereka dilarang menempati Kantor Camat tersebut sehingga memungkinkan ada solusi yang ditawarkan secara bersama.

Konflik yang berkepanjangan dapat bersifat destruktif terhadap keutuhan sebuah kelompok serta integrasi sosial dalam masyarakat pada skala yang lebih luas. Apabila intensitas konflik melebihi batas toleransi serta kapasitas berbagai pihak yang terlibat dan tidak segera diatasi dengan solusi, maka konflik bisa berkembang menjadi sesuatu hal yang lebih besar lagi yakni disintegrasi sosial. Terjadinya konflik banyak memunculkan bentuk-bentuk negatif dalam hubungan serta interaksi sosial. Namun, konflik juga memiliki fungsi positif bagi kehidupan masyarakat dalam skala yang lebih luas. Berikut ini adalah penjelasan mengenai dampak serta akibat yang dapat terjadi dari konflik.

Sehubungan dengan hal tersebut informan dengan inisial SY selaku Masyarakat Tinggimoncong mengatakan :

“bagaimana caranya masyarakat bisa nyaman mengurus di Kantor Kecamatan kalau konflik antara anggota TNI dan Pemerintah Kecamatan belum ada titik temunya jadi bagaimana masyarakat bisa nyaman”.(Hasil wawancara pada tanggal 23 November 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa dapat terlihat jelas bahwa anggota TNI tidak setuju dengan Kantor yang ingin ditemati Pemerintah Kecamatan perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok. Manusia memiliki perasaan, pendirian maupun latar belakang kebudayaan yang berbeda. Oleh sebab itu, dalam waktu yang bersamaan, masing-masing orang atau kelompok memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kadang-kadang orang dapat melakukan hal yang sama, tetapi untuk tujuan yang berbeda-beda.. Bedasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan. Kualitas atau kepuasan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dipengaruhi oleh sikap positif yang terpancar dari penampilan yang menarik, tutur bahasa yang halus dan sopan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain faktor sikap, kepuasan juga dipengaruhi oleh kemampuan menguasai prosedur, cara memproses, menyelesaikan keperluan, kebutuhan masyarakat sehingga dapat diserahkan dengan tepat waktu dan tepat kualitas sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Dari pembahasan indikator diatas berikut hasil wawancara oleh pihak Pemerintah Kantor Kecamatan Tinggimoncong Sebagai berikut:

“Sabagai pemerintah Camat Tinggimoncong tidak ada tujuan dan kepentingan pribadi yang saya inginkan saya rasa Kantor Camat yang baru selesai dibangun merupakan milik Negara untuk diperuntukkan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan” (AR, 20 November 2016)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa selaku Pemerintah setempat bersikap optimis karena memiliki alasan tidak ada tujuan dan kepentingan pribadi ingin memiliki Kantor Camat karena mereka mengaggap bahwa Kantor tersebut adalah milik Negara bukan milik personal, sebaiknya harus ada tindakan tinjauan lebih dalam saat proses tahap pembangunan tentunya terdapat keputusan-keputusan dan kesepahaman akan didirikannya Kantor Camat. Adanya permasalahan ini tentunya merugikan Negara pada penganggaran dana yang sudah dikeluarkan dalam pembangunan Kantor Camat namun fasilitas tersebut tidak dialih fungsikan artinya uang Negara terbuang percuma-cuma.

## **2. Faktor Pendukung**

### **Hubungan Dengan Pihak Lain**

Dari indikator diatas tentang hubungan dan pihak lain berikut hasil wawancara yang dihimpun peneliti, hasil wawancara dari pihak pemerintah sebagai berikut:

“Saya selaku Pemerintah Kecamatan senantiasa selalu berkomunikasi dengan pihak lain antara jajaran pemerintahan membahas tentang permasalahan ini supaya permasalahan ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya dengan tidak ada konflik yang berkepanjangan supaya Kantor Camat tersebut dapat ditempati dengan tidak ada interfensi dari belah pihak manapun. (AR, 20 November 2016)

Melihat dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa pemerintah camat berkomunikasi dengan pihak lain antara jajaran pemerintahan dalam pembahasan permasalahan yang mereka permasalahan, sekiranya patut para pemerintah yang

terkait harus ikut campur dalam penanganan permasalahan yang telah terjadi antara anggota TNI dengan pemerintah Camat Tinggimoncong supaya hal ini tidak berkepanjangan namun sampai saat ini permasalahan ini masih belum teratasi dengan baik sebaiknya harus ada langkah yang tepat dalam menyikapi hal ini.

Melihat penejelasan dari pemerintah Camat diatas hal ini sesuai juga dengan hasil wawancara dari pihak TNI dengan inisial SY sebagai berikut:

“Melihat permasalahan ini hubungan dengan pihak lain dalam permasalahan sengketa lahan ini kami selaku TNI tidak ada yang mempengaruhi kami dari pihak lain untuk memiliki kantor Camat tersebut namun kami punya hak untuk mencegah agar aktifitas pemerintahan Kecamatan tidak boleh dilaksanakan pada gedung perkantoran karena masih dalam tahap proses.” ”.(Hasil wawancara pada tanggal 23 November 2016).

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa tidak ada pihak lain dalam permasalahan sengketa lahan yang terlibat dalam permasalahan ini hal ini sesuai dengan hak yang dimiliki anggota TNI melarang pemerintah Camat menduduki bangunan tersebut karena alasan terjadi persengketaan lahan. Tetapi setidaknya selaku aparatur Negara tidak dituntut untuk berlarut-larut dalam permasalahan ini karena berbagai pihak yang menjadi sasaran yang terkena impact dari perseteruan ini, sebaiknya diperadilangkan segera mungkin oleh lembaga pemerintah terkait sehingga ada solusi yang tepat dalam menyelesaikan konflik sengketa lahan, adanya keputusan yang bijak nantinya tidak mempengaruhi lagi kualitas pelayanan Pablik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kab. Gowa.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Bentuk manajemen konflik yang dilakukan dalam rangka penyelesaian masalah antara pihak Pemerintah Kecamatan dengan Pihak TNI secara garis besar dapat dilihat dari tiga langkah berikut yaitu; bersikap Proaktif, dalam hal ini Pemerintah Kecamatan maupun Pihak TNI telah berusaha menyikapi masalah ini dengan bersikap proaktif namun kedua belah pihak tidak mencapai kata mufakat. Komunikatif, kedua belah pihak selalu menjalin komunikasi untuk menyelesaikan masalah perebutan lahan yang ada akan tetapi sampai sekarang belum menemui kata sepakat. Bersifat terbuka, kedua belah pihak antara Pemerintah Kecamatan maupun Pihak TNI berusaha untuk bersifat terbuka pada masyarakat tentang konflik yang dihadapi walaupun diantara keduanya belum menemui kesepakatan.

Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kecamatan Tinggimoncong yaitu; faktor yang mendukung, hubungan dengan pihak lain, dalam hal ini baik Pemerintah Kecamatan maupun Pihak TNI berusaha mencari langkah penyelesaian terhadap konflik yang terjadi sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat terpenuhi salah satu langkah konkret yang dihasilkan yaitu penggunaan gedung olahraga sebagai kantor sementara Pemerintah Kecamatan sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat terpenuhi. Faktor penghambat,

dalam hal ini faktor yang menghambat pelayanan publik adalah adanya tujuan dan kepentingan pribadi dari pihak tertentu atau yang lebih tepatnya perbedaan kepentingan dalam hal ini baik pihak TNI maupun Pemerintah Kecamatan masing-masing memiliki kepentingan yang berbeda pihak TNI tidak memperbolehkan Pihak Kecamatan menempati Kantor Kecamatan yang berdiri di atas lahan milik TNI.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

Melihat kembali konflik yang tengah dihadapi antara Pemerintah Kecamatan Tinggimoncong dengan Pihak TNI harusnya dapat diselesaikan dengan musyawarah mufakat dan apabila masalah tidak bisa diselesaikan dengan cara musyawarah kedua belah pihak harusnya menyelesaikan dengan jalur hukum sehingga masalah ini tidak berdampak kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Rasyid, 2001. Prosiding Seminar IPTEK Kelautan Nasional, Pusat Penelitian Oseanografi LIPI Jakarta.
- Asri Laksmi Riani, Hanik Farida, 2006. Pengaruh Kompetensi Utama Kecerdasan Emosional dan Afikasi Diri Terhadap Kenyamanan Supervisor dalam Melakukan Penilaian Kerja, *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol.6, No.1.
- Bambang Wahyudi, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.
- Hardono Mardiyanto, 2008. *Intisari Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu SP, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kothler, Philip, 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Lewis dan Gilman, 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*. Jakarta: Rajawali Press.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman, 2007. *Analisis Data Kualitatif*, buku sumber tentang metode-metode baru. Jakarta : Tim LSPEU Indonesia.
- Moenir, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Prijosaksono dkk, 2010. *Self Manajement Series. Control Your Live*. Jakarta: PT Elex Media
- Rasyid Ryaas, 2007. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Riant, Nugroho, 2011. *Public Policy Dinamika Kebijakan- Analisis Kebijakan- Manajemen Kebijakan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sampara Lukman, 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.

Winardi, 2012. Motivasi&Pemotivasian Dalam Manajemen. Jakarta: Raja  
Grafindo Persada.

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

UU No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI.

Kamus Besar Bahasa Indonesia 2009.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis, Hartawati lahir di Sumallu Sulawesi Selatan pada tanggal 02 Juni 1992. Penulis lahir sebagai anak tunggal dari pasangan Harbi dan Hamsina yang telah melahirkan dan membesarkan anaknya dengan penuh kasih sayang, namun pada umur  $\pm 3$  tahun ayahnya meninggal dunia kemudian ibu(Hamsina)  $\pm 1$  tahun kemudian menikah dengan Darlan dan di anugrahi 2 orang anak yaitu Nasdah dan Sri Rahmadani, penulis tumbuh dan dibesarkan bersama dengan penuh kasih sayang. Penulis mengawali pendidikan formal pada jenjang pendidikan dasar di SDI Tamalatea Kabupaten Gowa pada Tahun 1997 dan tamat pada tahun 2003, kemudian melanjutkan pendidikan pada jenjang menengah pertama di SMPN 1 Tinggimoncong pada tahun 2003 dan tamat tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Parangloe pada tahun 2006-2009 akan tetapi penulis tidak sempat tamat karena masalah kesehatan dan mengikuti program Paket C pada tahun 2009. Pada tahun 2010 Penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) di Universitas Muhammadiyah Makassar dan menyelesaikan studi di tahun 2017 dengan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Konflik Dalam Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa”.