

Respon Masyarakat Terhadap Perilaku Aparat Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan

Ahmad K.

Prodi Manajemen Universitas Sulawesi Barat

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki respon masyarakat mengenai perilaku aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara kepada 6 masyarakat Kecamatan Soreang yang pernah merasakan pelayanan aparat pemerintah Kantor Camat Soreang. Hasil penelitian ini menunjukkan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Soreang Kota Parepare pada umumnya adalah baik. Hal ini dapat dilihat dalam bentuk sikap dan tindakannya yang sesuai dengan tuntutan organisasi yang mencakup etika pelayanan, manajemen pelayanan serta disiplin dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perilaku aparat kecamatan Soreang di Kota Parepare antar lain: norma hukum meliputi aturan-aturan yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Parepare, faktor psikologis meliputi sikap dan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai, dan faktor lingkungan meliputi sarana dan prasarana. Ketiga faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap perilaku para pegawai pada Kantor Camat Soreang Kota Parepare.

Kata Kunci: Perilaku, aparat pemerintah, masyarakat.

Copyright (c) 2022 Ahmad K.

✉ Corresponding author :

Email Address : ahmadk@unsulbar.ac.id

PENDAHULUAN

Secara umum dipahami bahwa salah satu institusi yang paling menonjol sebagai personifikasi Negara adalah pemerintah, sedangkan personifikasi pemerintah adalah aparaturnya. Para aparatur pemerintah merupakan pelaksana dari keputusan-keputusan yang dirumuskan oleh pemimpin politik dan merupakan pihak yang paling aktif dalam pengelolaan kekuasaan Negara sehari-hari. Negara adalah alat atau wewenang yang mengatur atau mengendalikan persoalan-persoalan bersama atas nama masyarakat (Roger H. Soltau, 1951).

Sebuah organisasi lahir sebagai sebuah proses social yang panjang dan kompleks yang memegang peranan penting dalam perumusan, pelaksanaan dan pengawasan dalam berbagai kebijakan politik, serta dalam evaluasi kinerjanya. Organisasi adalah suatu system perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2011). Organisasi formal seperti pemerintahan daerah selalu dimaknai sebagai institusi resmi yang melakukan fungsi pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Wujud dan bentuk organisasi berlainan di setiap Negara, akan tetapi secara umum organisasi dimanapun akan memiliki keterkaitan dengan fenomena kekuasaan, pemerintahan, Negara, undang-undang, pemimpin dan kebijakan.

Masyarakat dalam suatu komunitas sering kali menemui berbagai macam problem dan konflik antar individu dan kelompok yang ada dalam komunitas itu. Untuk mengatur permasalahan yang muncul, ditetapkanlah berbagai macam peraturan. Untuk menjamin berlakunya peraturan itu, diperlukan pemimpin dan aparatur yang membantunya. Kekuasaan merupakan sarana bagi pemimpin untuk mempengaruhi perilaku pengikut-pengikutnya (Thoha, 2008). Seorang pemimpin dan aparturnya itu memiliki mandat dan kewajiban untuk mengatur menyelesaikan segala macam permasalahan yang dialami oleh rakyat, menegakkan peraturan, serta berusaha untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang dikehendaki rakyatnya. Dari sinilah muncul konsep pemerintahan.

Pemerintahan dibentuk oleh suatu masyarakat (penduduk) atas dasar suatu kontrak social untuk mengatur tata tertib social masyarakat agar bias menjalani kehidupannya secara wajar. Selain itu pemerintahan juga dibentuk untuk melaksanakan usaha pencapaian tujuan Negara, sesuai dengan kehendak yang ingin dicapai oleh seluruh masyarakat. Institusi pemerintah dalam melaksanakan usaha pencapaian tujuan Negara memiliki tujuh fungsi atau tugas pokok yaitu: menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin keadilan, melakukan pekerjaan umum, meningkatkan kesejahteraan dan pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup (Rasyid, 1997).

Dalam sistem pemerintahan Indonesia, institusi pemerintah dalam pengertian terbatas adalah keseluruhan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit, baik di bawah departemen maupun lembaga non departemen. Operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau satu kelompok atau terhadap suatu situasi dan kondisi lingkungan masyarakat, alam, teknologi, dan organisasi (Ndraha, 1997). Perilaku aparat pemerintahan di Indonesia baik pemerintahan umum, maupun fungsional, sangat penting untuk di tingkatkan kualitas pelayanannya adalah perilaku aparat pemerintah di daerah karna organisasi ini memiliki posisi yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Perilaku aparat pemerintah pada tingkat daerah ini pula yang sering menimbulkan ketidakpuasan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005). Untuk dapat meluruskan kembali institusi pemerintahan pada posisi dan misi atau perannya yang sebenarnya selaku pelayan publik (masyarakat), Diperlukan kemampuan dan kemauan aparatur untuk melakukan langkah-langkah reformasi pemerintahan yang mencakup perubahan perilaku yang harus mengedepankan beberapa hal yaitu "netralitas, profesionalitas, demokratis, transparan dan mandiri", disertai perbaikan semangat kerja, cara kerja dan kinerja terutama dalam pengelolaan kebijakan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat setempat, serta komitmen dan pemberdayaan akuntabilitas instansi pemerintahan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan (Dewa, 2011).

Perilaku aparatur pemerintah dalam hal melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat di lingkungan kecamatan pada kecamatan soreang Kota Parepare, masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan. Hal itulah yang menjadi gejala awal yang dapat diungkap melalui pengamatan sementara dan lebih lanjut diteliti lewat kajian empirik, maka mengangkat suatu judul penelitian tentang perilaku aparatur pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti bekerja dengan mempertimbangkan gejala yang diamati serta memanfaatkan catatan lapangan mengenai perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Soreang di Kota Parepare. Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang masyarakat

kecamatan Soreang yang pernah merasakan pelayanan aparat pemerintah di Kantor Camat Soreang Kota Parepar. Teknik pengumpulan data di lapangan melalui teknik observasi dan wawancara serta dokumentasi sebagai penunjang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perilaku Aparat pada Kantor Camat Soreang

Individu dalam suatu organisasi mempunyai suatu perilaku tertentu. Hal ini menunjukkan, bahwa perilaku seorang individu tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, namun juga ditentukan sampai seberapa jauh interaksi antara diri dan lingkungannya.

Lembaga pemerintahan merupakan organisasi yang bertujuan untuk memperlancar proses kegiatan pembangunan melalui pemberian pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, lembaga pemerintahan harus mampu menerapkan perilaku-perilaku tertentu yang sesuai dengan fungsi lembaga tersebut, yaitu melayani masyarakat. Pelayanan masyarakat pada kantor camat soreang mencakup tiga indikator, ketiga indikator tersebut ialah :

A. Etika Pelayanan Pegawai

Adanya kejelasan tentang tujuan yang hendak dicapai dari suatu kegiatan akan mengarahkan seseorang dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan observasi di lapangan, beberapa pegawai telah memahami tujuan dari lembaga organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dari wawancara kepada masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan ini terutama yang berkenaan dengan pengurusan KTP (kartu tanda penduduk) sekarang telah dipermudah dengan tidak membebani masyarakat dengan biaya administrasi.

Setelah diketahui tujuan pelayanan yang hendak dicapai pada Kantor Camat Soreang, maka diperlukan pula kejelasan strategi pelayanan yang dapat diterapkan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Ada beberapa strategi yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut yaitu: membina dan mengembangkan sumber daya aparatur kecamatan melalui pelatihan/diklat, meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan, meningkatkan terciptanya mekanisme pembangunan yang berwawasan lingkungan.

Dalam kegiatan pelayanan administrasi, sangat diperlukan adanya proses analisis dan perumusan kebijakan yang mampu mendukung tercapainya tujuan pelayanan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Kondisi tersebut tentu membutuhkan profesionalisme kerja dari semua pegawai pada kantor camat soreang dalam rangka mendukung pencapaian tujuan pelayanan administrasi yang sesuai dengan ketentuan pelayanan. Seperti melakukan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab, akurat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan nondiskriminasi.

Kegiatan perencanaan merupakan salah satu aspek penting yang perlu mendapat perhatian dalam suatu kegiatan. Dalam penyusunan rencana kerja (renja), misalnya rencana pengembangan kelompok tani, setiap pegawai di kantor kecamatan dilibatkan dan melibatkan tokoh-tokoh masyarakat yang berkompeten secara langsung. Proses penyusunan program harus dilakukan secara terstruktur dan terencana yang memungkinkan kegiatan pelayanan administrasi dapat dilakukan secara optimal.

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan pelayanan administrasi sangat diperlukan. Pemerintah dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai adalah agar dapat dipergunakan oleh para pegawai se-efisien mungkin dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya dan kinerjanya (Ahmad et al., 2019). Sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat seperti 3 unit kursi tamu, 2 pasang meja dan kursi disetiap ruangan, 2 unit computer yang masing-masing terdapat di ruang Camat, ruang sekertaris Camat dan sebuah meja registrasi di ruang depan, kesemuanya itu diadakan sesuai dengan kebutuhan yang memungkinkan kegiatan pelayanan tertata sesuai aturan pelayanan yang ideal.

Setiap kegiatan tentu menginginkan agar pelaksanaannya dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Seperti halnya dalam pengurusan BLT (Bantuan Langsung Tunai). Berdasarkan keterangan salah seorang kepala Desa bahwa “para pegawai dalam memberikan pelayanan misalnya pengurusan BLT (bantuan langsung tunai) atas masyarakat tidak mampu tergolong mudah, hal ini disebabkan para aparatnya bekerja dan bertindak sesuai aturan yang telah disepakati. Aparat telah mengaur dan membagi waktu penerimaan BLT (bantuan langsung tunai), seluruh masyarakat yang menerima BLT (bantuan langsung tunai) di bagi berdasarkan desa masing-masing. Setiap warga harus datang sesuai waktu yang ditentukan. Dengan demikian masyarakat tidak perlu antri mendapatkan bantuan tersebut. Setiap warga akan dibagikan kartu tanda terima bantuan, jika ada warga yang datang bukan pada hari yang tertera pada kartu yang telah dibagikan maka bantuan tidak akan diberikan pada hari itu, pegawai akan memberi saran untuk datang pada hari terakhir pembagian bantuan yaitu setelah semua warga yang menerima BLT telah mendapatkan bantuan, meskipun demikian bantuan tersebut tidak akan hangus jika warga tersebut masih terdaftar sebagai penerima BLT (bantuan langsung tunai)”. Dari penuturan Bapak Kepala Desa, hal ini berarti keefektifan dan keefisienan telah tercapai.

Kegiatan pengawasan bukan untuk mencari-cari kesalahan dalam pelayanan administrasi, tetapi dimaksudkan agar kegiatan pelayanan administrasi data berjalan sesuai dengan rambu-rambu atau program yang telah ditetapkan. Berdasarkan keterangan dari pegawai Kantor Camat Soreang yaitu seringnya diadakan inspeksi mendadak oleh badan pengawas daerah Kota Parepare. Diharapkan melalui inspeksi mendadak tersebut memungkinkan para pegawai melaksanakan tugasnya sesuai aturan pelayanan administrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan pendapat di atas, maka baik tidaknya suatu pelayanan tidak hanya sekedar melihat tujuan akhir semata tetapi juga melihat proses dari pencapaian tujuan melalui tugas-tugas yang diembannya.

B. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah suatu proses kegiatan yang terorganisir secara langsung guna memenuhi kebutuhan orang lain secara tertib dan lancar serta memuaskan pihak yang dilayani. Manajemen pelayanan aparat pada kantor Camat dapat dilihat dari cara mengkoordinasikan proses pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan segala informasi untuk dapat mengetahui pengkoordinasian proses pelayanan kepada masyarakat maka ditempuh beberapa cara yaitu : 1. Melakukan pertemuan nonformal setiap waktu untuk mengarahkan proses pelaksanaan semua proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk lebih mempekeratkan kerja sama antara pegawai dan pegawai dengan masyarakat yang dilayani. 2. Melakukan pertemuan formal dengan pegawai di kantor Camat untuk mengarahkan proses pelayanan tertentu, misalnya pelayanan BLT (bantuan langsung tunai), pemberian insentif imam masjid dan insentif guru mengaji. 3. Mencari tahu ada tidaknya keluhan masyarakat melalui pertemuan dengan tokoh-tokoh agama atau langsung mengunjungi tempat-tempat, seperti di pasar atau di tempat-tempat ibadah. 4. Menyerahkan seluruh tanggung jawab koordinasi kepada pegawai yang bersangkutan atau bawahan yang berkompeten dan dipercaya oleh atasan (Camat).

Sedangkan dalam hal mempercepat proses pelayanan, maka ditempuh beberapa cara yaitu: 1. Mendelegasikan proses pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. 2. Mendelegasikan seluruh proses pelayanan. 3. Meminta petunjuk atasan langsung atau tidak langsung. 4. Membiarkan proses pelayanan berjalan apa adanya.

C. Disiplin dan Tanggung Jawab

Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi pemerintah/perusahaan (Hasibuan, 2011). Kedisiplinan aparat terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya adalah faktor yang sangat penting yang harus dimiliki oleh para pegawai dalam menjalankan tugasnya. Aparat harus taat dan patuh terhadap aturan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis didasari oleh sikap loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap tugasnya dalam melayani masyarakat. Disiplin dan tanggung jawab aparat dalam hal ini meliputi kedisiplinan

terhadap waktu dan tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Para pegawai datang ke tempat kerja tepat pada waktunya.

Pegawai sebagai pelaksana dari setiap kegiatan dituntut kiranya dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Ketepatan waktu datang ke kantor merupakan hal yang dapat mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat, sehingga urusan-urusan dan penyelesaian tugas dapat lebih cepat dan tepat pada waktunya.

Pada umumnya penegakan disiplin menjadi perhatian atau prioritas utama bagi seorang pemimpin, demikian halnya pada Kantor Camat Soreang Kota Parepare. Kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya (Hasibuan, 2011). Seorang pimpinan dalam merealisasikan peraturan yang telah ditetapkan menunjukkan keteladanan, karena keteladanan pimpinan mempunyai pengaruh dalam menegakkan disiplin. Hal ini diakui oleh salah seorang informan yaitu Bapak Muis. Camat sebagai pimpinan seringkali datang terlebih dahulu dibanding pegawai lainnya kecuali apabila ada urusan dinas misalnya ke kantor daerah. Dengan keteladanan demikian, diharapkan kedisiplinan aparat kecamatan dalam menaati jam kerja meningkat.

Terkadang Camat sebagai kepala wilayah dan pimpinan organisasi terlambat atau bahkan tidak datang ke Kantor namun keterlambatan dan ketidakhadirannya disebabkan oleh tugas dinas seperti ke Kantor Walikota. Mengingat beban kerja Camat yang sangat kompleks dan selalu berkooordinasi dengan pemerintah kota menyebabkan Camat tidak berada terus menerus di Kantor. Camat seringkali terlambat datang ke Kantor kecuali hari Senin, Camat menyempatkan diri untuk hadir lebih awal.

Tindakan pimpinan tersebut dijadikan alasan oleh pegawai untuk tidak menaati ketentuan jam kerja seperti yang terjadi setiap hari Senin, seluruh pegawai pada Kantor Camat Soreang datang 15 menit lebih awal sebelum jam kantor dimulai karena pada hari Senin pimpinan juga datang lebih awal. Berbeda dengan hari-hari setelahnya, pegawai datang agak terlambat. Hal ini merupakan cerminan keteladanan pimpinan, hal tersebut bias terjadi karena kurangnya pengawasan dari Camat kepada pegawainya.

Untuk meningkatkan kedisiplinan selain keteladanan dari pimpinan perlu pula pengawasan yang melekat kepada setiap unsur-unsur dalam organisasi. Pengawasan yang dimaksud adalah mengawasi secara rutin para pegawai, karena dengan rentang pengawasan yang panjang akan membuat para pegawai senantiasa melakukan pelanggaran mengenai disiplin waktu. Dengan adanya sosialisasi dari pihak pimpinan kepada bawahan terhadap setiap peraturan dan kebijakan yang ada, maka kedisiplinan akan tertanam pada diri seorang pegawai.

2. Mempergunakan bahan-bahan dan perlengkapan-perengkapan dengan hati-hati.

Pegawai sebagai penggerak utama dan sumber-sumber daya lainnya, sehingga diharapkan mampu menggerakkan segala potensi yang ada, dapat membantu penyelesaian tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Keadaan peralatan yang dipergunakan pegawai dapat pula dijadikan pedoman dalam menilai proses kerja pegawai yang bersangkutan. Dalam lingkup Kantor Camat Kota Parepare, Pegawai Negeri Sipil sudah mampu mempergunakan alat-alat kantor sebagaimana mestinya.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan bahwa peralatan yang terdapat pada Kantor Camat Kota Parepare sudah digunakan berdasarkan fungsinya masing-masing. Peralatan kantor kadang-kadang digunakan selain untuk kepentingan kantor seperti menggunakan untuk kepentingan kuliah, namun hal tersebut tidak mengganggu/menghambat pekerjaan kantor, karena pegawai menggunakan peralatan tersebut jika peralatan tersebut sudah tidak digunakan oleh pegawai untuk kepentingan kantor, hal ini juga hanya sebagian kecil dari pegawai yang menggunakannya.

3. Menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan

Kedisiplinan dalam segi menghasilkan jumlah atau kualitas pekerjaan yang memuaskan harus dilihat atau disesuaikan dengan kemampuan dari diri pegawai artinya

pemimpin dalam memberikan tugas harus memperhatikan kemampuan pegawai, janganlah menyuruh bawahan apabila hal itu diluar dari kemampuannya.

Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kkepuasan kepada masyarakat akan pelayanan dari aparat kkecamatan. Namun demikian, masih ada pegawai Negeri Sipil yang sering menunda pekerjaan yang diberikan oleh atasan (Camat maupun Kepala Seksi). Hal ini merupakan masalah yang sering dijumpai dan factor yang menyebabkan adalah diantara Pegawai Negeri Sipil masih ada yang lebih mementingkan pribadi dari pada kkepentingan instansi tempatnya bekerja, serta masih terdapat pegawai yang kurang memahami bahkan belum mengetahui nsecara jelas apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Pelayanan pada Kantor Camat Soreang Kota Parepare dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa untuk menghasilkan pekerjaan yang memuaskan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya terwujud.

4. mengikuti cara bekerja yang telah ditentukan.

Pelaksanaan pekerjaan yang merupakan tanggung jawab yang dibebankan kepada pegawai, harus mengikuti uraian tugas (job description) yang jelas serta pedoman kerja yang merupakan hal yang sangat penting dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada pegawai negeri sipil yang ada pada kantor camat soreang kota parepare, sehingga dapat bekerja sesuai uraian tugas yang telah diatur dan diharapkan pegawai bekerja sesuai job description masing-masing. Sangatlah penting untuk memiliki deskripsi pekerjaan (job description) yang relevan dan akurat (Mondy, 2008)

Bekerja dengan memahami pedoman yang berlaku pada kantor yang digunakan sesuai dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawab para aparat/pegawai akan mempermudah dalam mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

5. Menyelesaikan pekerjaan dengan semangat yang tinggi.

Dalam memberikan hasil kerja yang optimal, maka seorang pegawai diharapkan memiliki semangat kerja yang tinggi dalam dirinya, selain motivasi yang diberikan oleh atasan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semangat kerja yang dimiliki Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Soreang Kota Parepare cukup tinggi, tapi belum dimiliki oleh semua pegawai, karna masih ada pegawai yang belum menyadari dengan semangat dan motivasi yang tinggi seperti tidak menunda pekerjaan, maka pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Semangat yang tinggi dapat memberikan kepercayaan diri penuh dalam menyelesaikan tugas tanpa ada pengawasan langsung dari pimpinan. Sebaliknya, Pegawai Negeri Sipil yang semangat kerjanya kurang maka sering mendapatkan teguran dari atasan karna perhatian pegawai tidak terpusat pada pekerjaannya.

Pegawai Negeri Sipil yang memiliki semangat kerja yang rendah disebabkan karna kurangnya sosialisasi atas pembinaan dari pimpinan sehingga bawahan merasa tidak mendapat perhatian dari seorang pemimpin.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perilaku aparat kecamatan.

a. Norma-norma Hukum.

Meliputi aturan-aturan yang telah ditetapkan Pemerintah Daerah Kota Parepare pada Kantor Camat Soreang. Sebagian besar aturan yang berlaku di Kantor dipatuhi oleh pegawai. Ada beberapa hal yang sangat mudah dilanggar yaitu mengenai kedisiplinan jam kerja seperti terlambat datang ke Kantor dan pulang sebelum jam Kantor berakhir. Mengenai tanggung jawab terhadap data-data yang sedang diproses, pegawai yang bersangkutan dapat mempertanggung jawabkan keamanannya. Hal ini terbukti dari pengakuan berbagai masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor bahwa belum pernah ada berkas yang diproses di Kantor yang hilang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Khaeriyah, salah satu warga yang bertempat tinggal disalah satu Desa di Kecamatan Soreang.warga tersebut menuturkan bahwa “ketika saya akan mengurus izin mendirikan bangunan (IMB), saya harus melampirkan surat akta tanah milik saya, KTP saya, dan surat PBB saya. Selanjutnya saya tidak tau bagaimana

pegawai mengurusnya, saya hanya diminta datang sekitar 2 minggu, terhitung mulai pada hari dimana saya melapor. Tapi pada intinya, pelayanan yang saya dapatkan sangat memuaskan karna pegawai tidak membebankan biaya banyak, saya hanya dimintai biaya pembelian materai”.

Lebih lanjut Ibu Khaeriyah menjelaskan bahwa pegawai yang melayani saya tersebut patuh terhadap aturan karena saya harus memenuhi beberapa persyaratan yang agak rumit menurut saya dan saya pikir mungkin memang seperti itulah peraturannya di Kantor.

Berdasarkan hasil wawancara maka ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan pada Kantor Camat Soreang sudah tergolong baik. Hal ini tergambarkan pada perilaku para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tetap berdasarkan aturan yang berlaku di Kantor.

b. Lingkungan Kerja

Meliputi lingkungan kerja yaitu sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang terdapat pada Kantor Camat Soreang. Sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam mendukung proses pelayanan sudah dapat dikatakan lengkap. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa warga masyarakat setempat yang mengurus berbagai persuratannya pada Kantor Camat Soreang Kota Parepare dikatakan bahwa “pelayanan para pegawai menurutnya baik karena ketika mengurus surat-surat keterangan pension, merasa diberikan kemudahan dalam hal pelayanan”, pegawai di Kantor Camat mematuhi aturan pelayanan, sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan dan pegawai yang berpengalaman.

Berdasarkan hasil pengamatan, para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong cukup baik, hal ini ditandai karena para pegawai mematuhi aturan kerja Kantor, lingkungan kerja dalam hal ini sarana dan prasarana yang sudah lengkap dan sangat membantu proses pengurusan administrasi.

c. Faktor Psikologis

meliputi sikap, kepriadian dan tingkat pendidikan pegawai Kantor Camat Soreang. Sikap ramah, keberibadian terbuka dan kemampuan secara akademik yang ditunjukkan pegawai sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan keterangan hasil wawancara dengan bapak Sompe, mengemukakan bahwa “selaku kepala desa yang selalu mengurus keperluan administrasi di Kecamatan, kami merasakan pelayanan di Kantor ini sudah bagus, pegawainya sudah bersikap sopan dalam artian berpakaian rapi dan sesuai dengan aturan yang ada, ramah dalam artian cepat akrab dalam bergaul dan adil dalam artian ketika memberikan pelayanan masyarakat mengantri sesuai dengan aturan, tanpa memihak pada siapapun”.

Hal senada diungkapkan oleh Ibu Yupriani, bahwa “perlakuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Soreang sudah baik, apalagi para pegawainya yang sopan, ramah dan adil terlihat ketika memberikan pelayanan, pegawai antusias dalam menangani keluhan masyarakat dengan sabar”.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian menunjukkan bahwa para pegawai telah menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang ramah dan tidak memihak.

Uraian pembahasan diatas sudah sesuai dengan standar pelayanan public yang meliputi : 1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. 2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan. 3. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. 4. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2003)

SIMPULAN

Perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Soreang Kota Parepare pada umumnya adalah baik. Hal ini dapat dilihat dalam bentuk sikap dan tindakannya yang sesuai dengan tuntutan organisasi yang mencakup etika pelayanan, manajemen pelayanan serta disiplin dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perilaku aparat kecamatan Soreang di Kota Parepare antar lain: norma hukum meliputi aturan-aturan yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Parepare, faktor psikologis meliputi sikap dan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai, dan faktor lingkungan meliputi sarana dan prasarana. Ketiga faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap perilaku para pegawai pada Kantor Camat Soreang Kota Parepare.

Referensi

- Ahmad, A., Parawansa, D. A. S., & -, J. (2019). Pengaruh Role Ambiguity, Role Conflict, dan Role Overload terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi Perilaku Cyber-loafing. *HASANUDDIN JOURNAL OF BUSINESS STRATEGY*, 1(1).
<https://doi.org/10.26487/hjbs.v1i1.189>
- Dewa, M. J. (2011). *Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik*.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Keputusan MenteriPendayagunaan Aparatur Negara No.63Tahun2003tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, (2003).
- Mondy, R. W. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Erlangga.
- Ndraha, T. (1997). *Budaya Organisasi*. Rineka cipta.
- Rasyid, M. R. (1997). Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru. In *Jakarta: Yarsip Watampone*. Yasrif watanpone.
- Roger H. Soltau. (1951). *An Introduction to Politics*.
- Thoha, M. (2008). *Perilaku Organisasi*. PT. Radja Grafindo Persada, Jakarta.