

## **IMPLEMENTASI *OPEN GOVERNMENT* DAN TRANSPIRASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PRIMA BERBASIS KECAMATAN DI KOTA MAKASSAR**

Lumu' Taris<sup>1</sup>, H. Jufri<sup>2</sup>, Hari<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Lembaga Penelitian Universitas Negeri Makassar

Jalan Andi Pangerang Pettarani Gunung Sari Makassar

<sup>3</sup>Badan Penelitian dan Pengembangan Pembangunan Daerah Kota Makassar

Jalan Jenderal Ahmad Yani No, 2 Makassar

[lumu\\_taris@yahoo.co.id](mailto:lumu_taris@yahoo.co.id)

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengukur survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Kota Makassar. dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian survey. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 549 orang yang tersebar di 14 kecamatan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik survei dan wawancara mendalam; instrument yang digunakan adalah angket dan panduan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini yaitu teknik statistik deskriptif, yang mana teknik penyajian datanya berupa narasi kalimat, persentase, dan gambar-gambar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian responden pada masing-masing indikator secara umum dinyatakan baik. Nilai pada masing-masing aspek adalah persyaratan 3,03, prosedur 2,90, waktu pelayanan 2,86, biaya/tarif 3,07, produk spesifikasi jenis pelayanan 3,06, kompetensi pelaksana 3,09, perilaku pelaksana 3,03, maklumat pelayanan 3,14, dan penanganan pengaduan/saran/masukan 3,14. Penilaian responden terhadap pada masing-masing kecamatan secara umum juga dinyatakan baik. Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada masing-masing kecamatan adalah Kecamatan Mamajang 3,12, Kecamatan Mariso 3,04, Kecamatan Tamalanrea 2,86, Kecamatan wajo 3,18, Kecamatan Tamalate 3,05, Kecamatan Rappocini 2,95, Kecamatan Biringkanayya 2,92, Kecamatan Ujung Tanah 3,15, Kecamatan Tallo 2,96, Kecamatan Manggala 3,02, Kecamatan Makassar 3,03, Kecamatan Ujung Pandang 2,99, Kecamatan Panakukang 2,99, dan Kecamatan Bontoala 3,25.

**Kata Kunci :** *open government, pelayanan prima*

## 1. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf f yang menjelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota. Lebih lanjut, pada pasal 221 ayat (1) secara tegas menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Kota Makassar sebagai kota metropolitan telah mengalami serangkaian perubahan dan perkembangan yang tentunya menuju ke arah yang lebih baik. Perubahan dan perkembangan tersebut seiring dengan reformasi pemerintahan, peningkatan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat serta banyaknya investor-investor yang masuk di kota ini. Pemerintah Kota Makassar tentu tidak tinggal diam dalam menanggapi perubahan dan perkembangan yang terjadi sekarang ini. Dalam menanggapi hal tersebut Pemerintah Kota Makassar giat melakukan perbaikan-perbaikan baik dalam bentuk fisik maupun non fisik. Semua bentuk perbaikan tersebut dilakukan guna mewujudkan visi Kota Makassar, yaitu mewujudkan Makassar kota dunia yang nyaman untuk semua.

Keinginan kuat Pemerintah Kota Makassar untuk mewujudkan Makassar sebagai kota dunia tentunya membutuhkan keselarasan dengan pemerintahan yang ada di bawahnya baik itu ditingkat Kecamatan maupun kelurahan sehingga visi untuk menjadi kota dunia dapat terwujud. Secara struktural, keselarasan itu terutama diperlihatkan oleh pemerintah ditingkat

Kecamatan karena langsung di bawah oleh Pemerintah Kota Makassar. Dengan kata lain, untuk mewujudkan visi Kota Makassar, maka fungsi-fungsi pemerintahan hendaknya dijalankan dan diselaraskan antara pemerintah di tingkat kecamatan dengan tingkat kota. Salah satu fungsi pemerintahan yang penting adalah pelaksanaan dan peningkatan pelayanan publik. Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa segala macam bentuk pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang meminta layanan. Pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan pelayanan yang memberikan kemudahan tanpa mempersulit prosedur.

Sejalan dengan undang-undang yang berlaku di atas, kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah *Good Governance* (kepemerintahan yang baik). Wasistiono (2003: 28) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *good governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Selanjutnya, Namun demikian pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum seluruhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini

dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Untuk itu sangat penting dilakukan penelitian tentang “Bagaimana gambaran implementasi open government dan transparansi masyarakat dalam pelayanan prima berbasis kecamatan di Kota Makassar?”

## 2. KAJIAN LITERATUR

*Good governance* menurut Dwi Payana (2003:45) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam konteks tersebut birokrasi pemerintah setidaknya memiliki tiga tugas pokok yakni: pertama, fungsi pelayanan publik (*publik services*) yang bersifat rutin kepada masyarakat, seperti memberikan pelayanan perijinan, pembuatan document, perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum, pemeliharaan kesehatan, dan jaminan keamanan bagi penduduk. Kenyataan fungsi birokrasi pemerintah di daerah ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Kemudian *Good governance* menurut Mardiasmo (1998) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor politik oleh pemerintah yang baik.

Kemudian dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari: 1. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau. 2. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat. 3. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan

menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. 4. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin. 5. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. 6. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab. 7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Hal di atas sejalan dengan World Bank mengungkapkan sejumlah karakteristik *good governance* adalah masyarakat sipil yang kuat dan partisipatoris, terbuka, pembuatan kebijakan yang dapat diprediksi, eksekutif yang bertanggung jawab, birokrasi yang profesional dan aturan hukum. Asian Development Bank (ADB) sendiri menegaskan adanya konsensus umum bahwa *good governance* dilandasi oleh 4 pilar yaitu (1) *accountability*, (2) *transparency*, (3) *predictability*, dan (4) *participation*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari Sembilan Indikator yaitu: (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku

pelaksana, (8) maklumat pelayanan, dan (9) penanganan pengaduan/saran/masukan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *Good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor politik oleh pemerintah yang baik. Yang didalamnya harus dilakukan pelayanan public yang bersesuaian dengan prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan akuntabel.

### 3. METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di kecamatan sekota Makassar. Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar dan waktu penelitiannya adalah bulan Mei s/d Oktober 2017. Pengumpulan data penelitian melibatkan 18 tenaga surveyor untuk melakukan survei dan mengumpulkan data terkait pelayanan masyarakat yang berlangsung di 14 Kantor Kecamatan. Penelitian ini berfokus pada pelayanan yang dilakukan oleh aparat kecamatan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik survei dan wawancara mendalam. Instrument penelitian yang digunakan adalah angket dan panduan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan yang sedang mendapatkan layanan dan bersedia mengisi angket serta berkenan diwawancarai. Dan Seluruh data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Hasil dan teknik penyajian datanya berupa narasi kalimat, persentase, dan gambar-gambar pendukung terkait pelayanan.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Kota Makassar merupakan salah satu pemerintahan kota dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 29

Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi, sebagaimana yang tercantum dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822.

Kota Makassar menjadi ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1965, (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 94), dan kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 Daerah Tingkat II Kotapraja Makassar diubah menjadi Daerah Tingkat II Kotamadya Makassar. Kota Makassar yang pada tanggal 31 Agustus 1971 berubah nama menjadi Ujung Pandang, wilayahnya dimekarkan dari 21 km<sup>2</sup> menjadi 175,77 km<sup>2</sup> dengan mengadopsi sebagian wilayah kabupaten lain yaitu Gowa, Maros, dan Pangkajene Kepulauan, hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1971 tentang Perubahan batas-batas daerah Kotamadya Makassar dan Kabupaten Gowa, Maros dan Pangkajene dan Kepulauan, lingkup Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pada perkembangan, nama Kota Makassar dikembalikan lagi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 1999 tentang Perubahan Nama Kotamadya Ujung Pandang menjadi Kota Makassar, hal ini atas keinginan masyarakat yang didukung DPRD Tk. II Ujung Pandang saat itu, serta masukan dari kalangan budayawan, seniman, sejarawan, pemerhati hukum dan pelaku bisnis.

Luas Wilayah Kota Makassar tercatat 175,77 km persegi. Secara administratif Kota Makassar terbagi atas 14 Kecamatan dan 143 Kelurahan. Bagian utara kota terdiri atas Kecamatan Biringkanaya, Kecamatan Tamalanrea, Kecamatan Tallo, dan Kecamatan Ujung Tanah. Di bagian selatan terdiri atas Kecamatan Tamalate dan Kecamatan Rappocini. Di bagian Timur terbagi atas Kecamatan Manggala dan Kecamatan

Panakkukang. Bagian barat adalah Kecamatan Wajo, Kecamatan Bontoala, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Mamajang, dan Kecamatan Mariso.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf f yang menjelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota. Kantor kecamatan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pemerintah kota melalui kantor kecamatan merupakan ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masyarakat, kantor kecamatan merupakan cerminan dari pemerintah kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk layanan administratif. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat kelurahan. Jenis dan bentuk pelayanan pada kantor kecamatan di Kota Makassar dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1:** Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan di Kota Makassar

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi Kependudukan	- Pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP) - Pembuatan kartu Keluarga (KK) - Pembuatan

		Surat Akta Kelahiran
2	Surat Rekomendasi	-Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) - Surat Izin Tempat Usaha (SITU), SIUP, HO
3	Pengantar keterangan	- Surat Keterangan Pindah - surat izin penelitian - Surat keterangan beda nama - Surat keterangan
No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
		dominsili usaha - surat keterangan dominsili - surat keterangan dominsili lembaga - surat keterangan kelahiran -surat keterangan kematian - surat keterangan tidak mampu
4	Pelayanan pajak dan pelayanan umum	-Bayar pajak dan lain-lain -surat pernyataan ahli waris - surat pelayaan akta jual beli

**1. Karakteristik Responden**

Jumlah responden pada penelitian ini adalah 549 yang tersebar pada 14 Kecamatan di Makassar. Karakteristik responden dikelompokkan kedalam karakteristik berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa jumlah responden

terbanyak yaitu responden yang berumur 21 – 30 tahun sebanyak 159 orang atau dengan persentase 29%. Sedangkan umur responden paling sedikit yaitu umur 51 tahun ke atas yaitu hanya 64 orang atau dengan persentase 11,7%. Secara lebih rinci dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2.a:** Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Berdasarkan Umur di Kota Makassar

Umur (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
17 -20	107	19,5
21 -30	159	29,0
31 – 40	117	21,3
41 – 50	102	18,6
51 Ke atas	64	11,7
<b>Jumlah</b>	549	100,0

Responden berdasarkan pendidikan diketahui bahwa jumlah responden terbanyak yaitu responden yang berpendidikan SMA sebanyak 337 orang atau dengan persentase 61,4%. Sedangkan tingkat pendidikan responden yang paling sedikit, yaitu yang berpendidikan S2 hanya 9 orang atau dengan persentase 1,6%. Secara lebih rinci dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2.b :** Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Berdasarkan Pendidikan di Kota Makassar

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	23	4,2
SMP	51	9,3
SMA	337	61,4
S1	129	23,5
S2	9	1,6
<b>Jumlah</b>	549	100,0

Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa jumlah responden terbanyak yaitu responden yang

mempunyai pekerjaan lainnya sebanyak 259 orang atau dengan persentase 47,2%. Sedangkan jenis pekerjaan responden yang paling sedikit, yaitu yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI hanya 36 orang atau dengan persentase 6,6%. Secara lebih rinci dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2.c:** Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Berdasarkan Pekerjaan di Kota Makassar

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	36	6,6
Pegawai swasta	73	13,3
Wirausaha	60	10,9
Pelajar/Mahasiswa	121	22,0
Lainnya	259	47,2
<b>Jumlah</b>	549	100

**2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Penelitian ini berfokus pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh aparat kecamatan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi aspek: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan/saran/masukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian responden pada masing-masing indikator secara umum dinyatakan baik. Gambaran hasil penilaian masyarakat pengguna

layananan masing-masing indikator se-Kota Makassar adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3.1:** Rata-rata Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap Indikator di Kota Makassar

No	Kecamatan	Nilai	Kategori
1	Bontoala	3,25	Baik
2	Wajo	3,18	Baik
3	Ujung Tanah	3,15	Baik
4	Mamajang	3,12	Baik
5	Tamalate	3,05	Baik
6	Mariso	3,04	Baik
No	Kecamatan	Nilai	Kategori
7	Makassar	3,03	Baik
8	Manggala	3,02	Baik
9	Ujung Pandang	2,99	Baik
10	Panakukang	2,99	Baik
11	Tallo	2,96	Baik
12	Rappocini	2,95	Baik
13	Biringkanayya	2,92	Baik
14	Tamalanrea	2,86	Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator maklumat dan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat tertinggi yaitu masing-masing 3,14 dengan kategori baik. Sedangkan nilai indeks kepuasan masyarakat paling rendah pada indikator waktu pelayanan dengan nilai 2,86 atau kategori baik.

Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat masing-masing kecamatan pada semua indikator dapat dilihat pada Tabel 4.3.2. berikut. Secara grafik ditampilkan pada tabel 4,3,2, berikut ini:

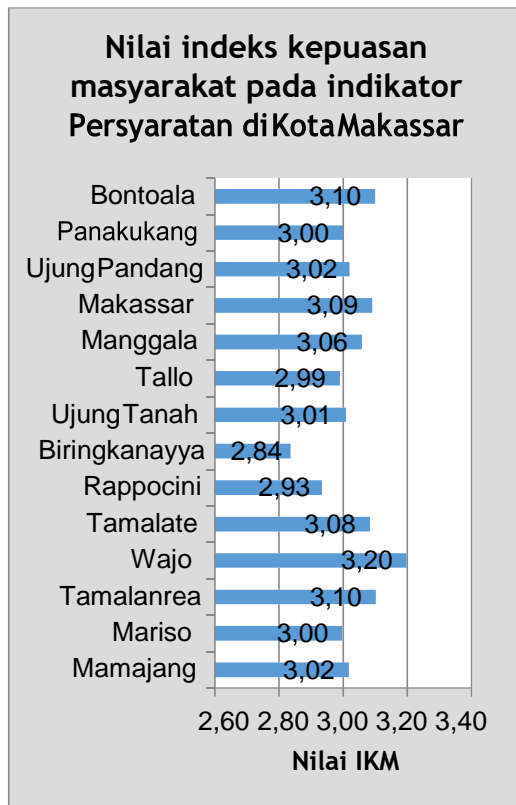
**Tabel 4.3.2 :**Nilai rata-rata indeks survei kepuasan masyarakat setiap Kecamatan di Kota Makassar

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,03	Baik
2	Prosedur	2,90	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,86	Baik
4	Biaya dan Tarif	3,07	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,06	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,09	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,03	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,14	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,14	Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Kecamatan yang memperoleh rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat adalah Kecamatan Bontoala dengan nilai indeks 3,25 atau dengan kategori baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat paling rendah adalah Kecamatan Tamalanrea dengan nilai 2,86 atau dengan kategori baik.

Perbandingan nilai indeks kepuasan masyarakat masing-masing indikator pada seluruh kecamatan ditampilkan secara lengkap pada tabel dan gambar berikut:

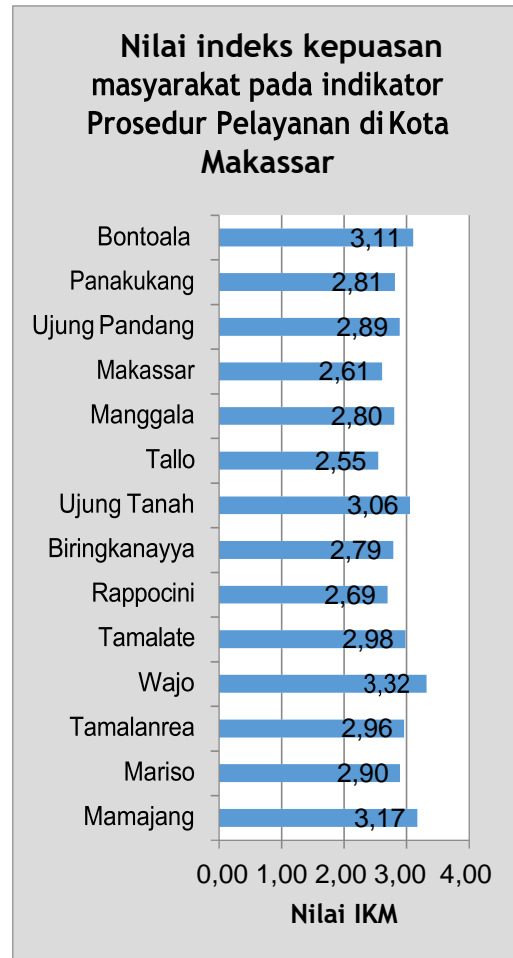
Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan setiap Kecamatan di Kota Makassar digambarkan berikut ini.



**Gambar 4.3.3:** Grafik nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Persyaratan setiap kecamatan di Kota Makassar

Berdasarkan di atas dapat diketahui bahwa kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan yang paling tinggi adalah Kecamatan Wajo dengan nilai indeks 3,20 atau dengan kategori baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan paling rendah adalah Kecamatan Biringkanayya dengan nilai 2,84 atau dengan kategori baik.

Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator prosedur pelayanan setiap Kecamatan di Kota Makassar digambarkan berikut ini.

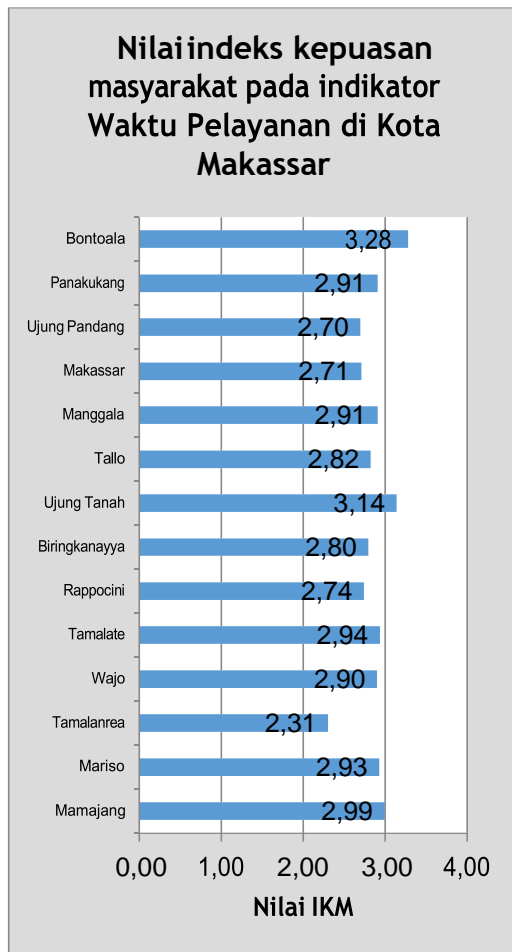


**Gambar 4.3.4:** Grafik nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Prosedur Pelayanan setiap Kecamatan di Kota Makassar

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa Kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Prosedur Pelayanan yang paling tinggi adalah Kecamatan Wajo dengan nilai indeks 3,32 atau dengan kategori baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Prosedur pelayanan paling rendah adalah Kecamatan Tallo dengan nilai 2,55 atau dengan kategori baik.

Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator waktu pelayanan setiap Kecamatan di Kota Makassar digambarkan berikut ini.

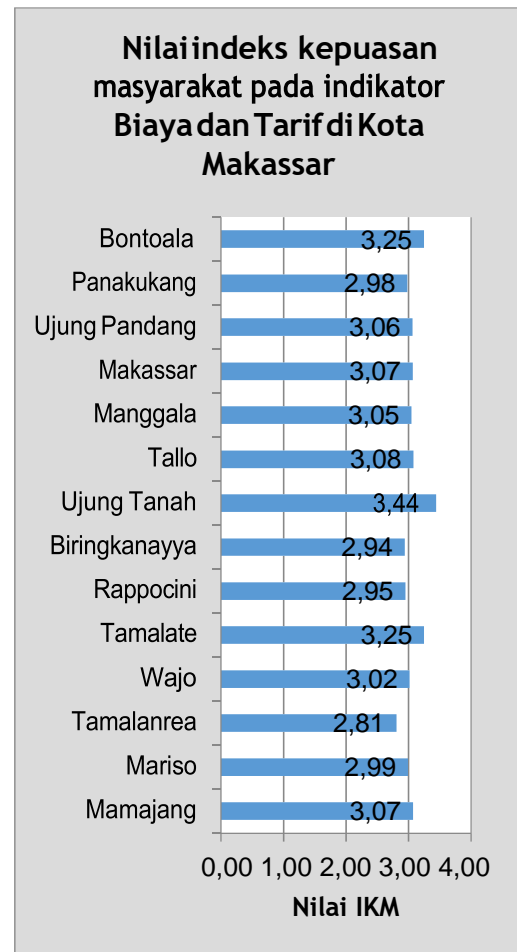




**Gambar 4.3.5:** Grafik nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Waktu Pelayanan setiap kecamatan di Kota Makassar

Berdasarkan dapat diketahui bahwa Kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator waktu pelayanan yang paling tinggi adalah Kecamatan Bontoala dengan nilai indeks 3,28 atau dengan kategori sangat baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator waktu pelayanan paling rendah adalah Kecamatan Tamalanrea dengan nilai 2,31 atau dengan kategori kurang baik.

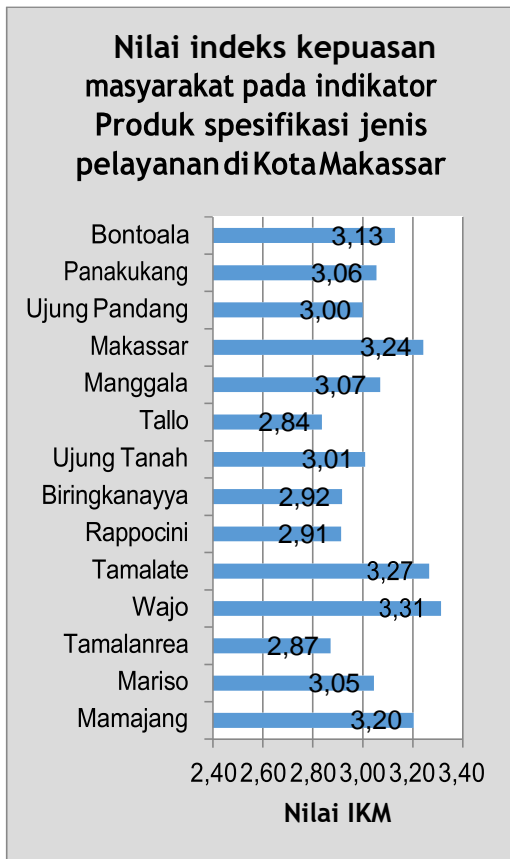
Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator biaya/tarif setiap Kecamatan di Kota Makassar digambarkan berikut ini.



**Gambar 4.3.6:** Grafik nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Biaya/Tarif setiap kecamatan di Kota Makassar.

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Biaya/Tarif yang paling tinggi adalah Kecamatan Ujung Tanah dengan nilai indeks 3,44 atau dengan kategori sangat baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator biaya/tarif paling rendah adalah Kecamatan Tamalanrea dengan nilai 2,81 atau dengan kategori baik.

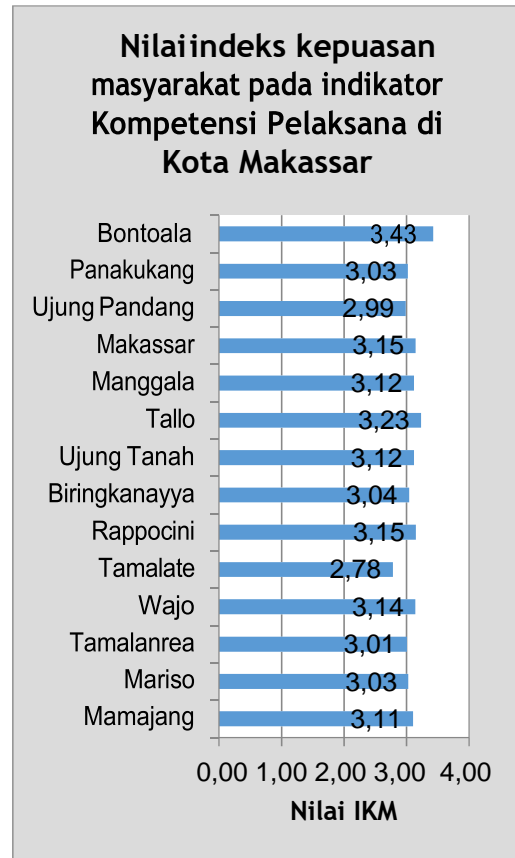
Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan setiap Kecamatan di Kota Makassar digambarkan berikut ini.



**Gambar 4.3.7:** Grafik nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan setiap kecamatan di Kota Makassar

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan yang paling tinggi adalah Kecamatan Wajo dengan nilai indeks 3,1 atau dengan kategori sangat baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan paling rendah adalah Kecamatan Tallo dengan nilai 2,84 atau dengan kategori baik.

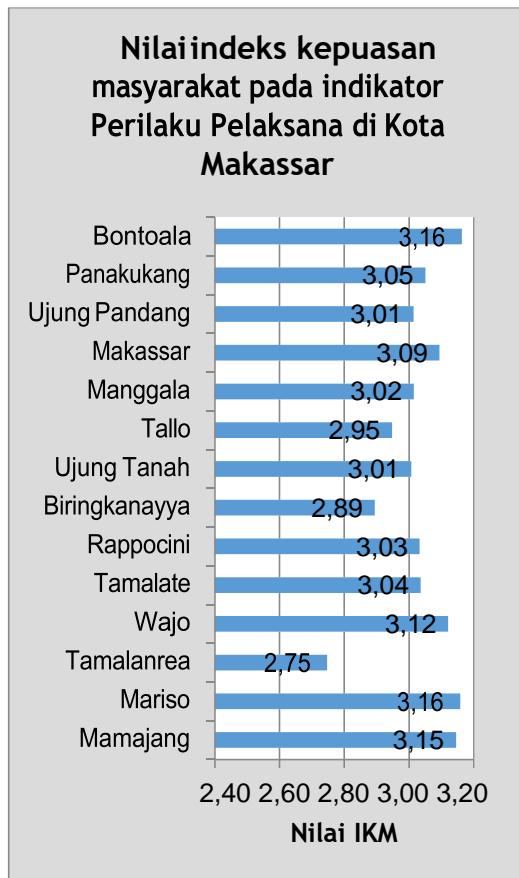
Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator kompetensi pelaksana setiap Kecamatan di Kota Makassar digambarkan berikut ini.



**Gambar 4.3.8:** Grafik nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Kompetensi pelaksana setiap kecamatan di Kota Makassar

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Kompetensi Pelaksana yang paling tinggi adalah Kecamatan Bontoala dengan nilai indeks 3,43 atau dengan kategori sangat baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Kompetensi Pelaksana paling rendah adalah Kecamatan Tamalate dengan nilai 2,78 atau dengan kategori baik.

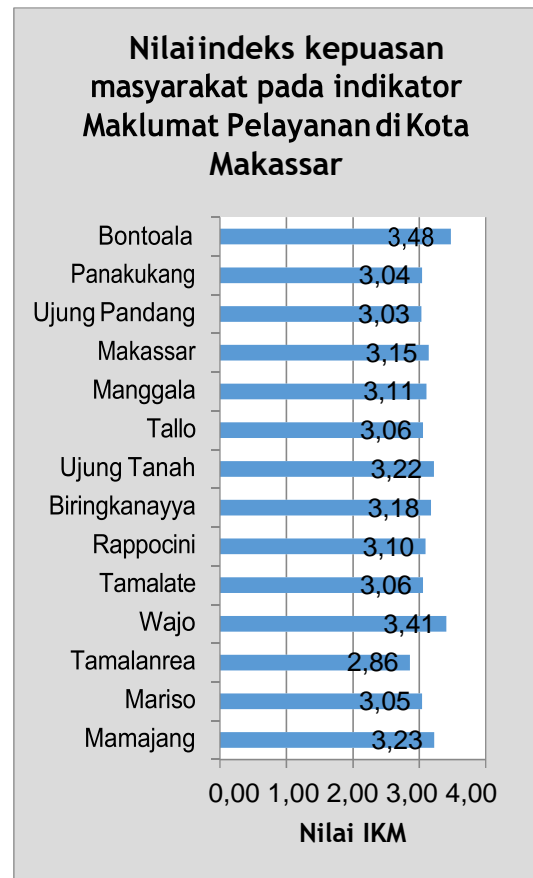
Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator perilaku pelaksana setiap Kecamatan di Kota Makassar digambarkan berikut ini



**Gambar 4.3.9:** Grafik nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Perilaku Pelaksana setiap kecamatan di Kota Makassar

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Perilaku pelaksana yang paling tinggi adalah Kecamatan Mariso dan Kecamatan Bontoala dengan nilai indeks masing-masing 3,20 atau dengan kategori baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Perilaku pelaksana paling rendah adalah Kecamatan Tamalanrea dengan nilai 2,75 atau dengan kategori baik.

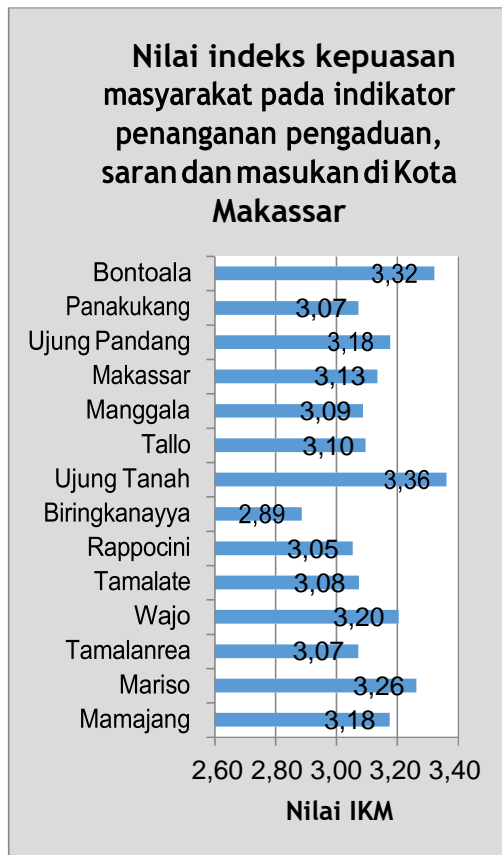
Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator maklumat pelayanan setiap Kecamatan di Kota Makassar digambarkan berikut ini



**Gambar 4.3.10:** Grafik nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Maklumat Pelayanan setiap kecamatan di Kota Makassar

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Maklumat pelayanan yang paling tinggi adalah Kecamatan Bontoala dengan nilai indeks 3,48 atau dengan kategori baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Maklumat pelayanan paling rendah adalah Kecamatan Tamalanrea dengan nilai 2,86 atau dengan kategori baik.

Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan setiap Kecamatan di Kota Makassar digambarkan berikut ini:



**Gambar 4.3.11:** Grafik nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan setiap kecamatan di Kota Makassar

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang paling tinggi adalah Kecamatan Ujung Tanah dengan nilai indeks 3,36 atau dengan kategori sangat baik. Sedangkan kecamatan yang memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan paling rendah adalah Kecamatan Biringkanayya dengan nilai 2,89 atau dengan kategori baik.

**B. Pembahasan**

Penelitian dilakukan untuk mengukur indeks survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di semua

Kantor Kecamatan di Kota Makassar dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan beberapa sanksi yang akan diterima oleh aparatur negara apabila terjadi pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat, seharusnya dengan adanya payung hukum ini sanksi harus dijalankan dengan optimal, sehingga adanya efek jera yang dirasakan. Hal ini secara tidak langsung akan memperbaiki pelayanan publik oleh penyelenggara.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Mamajang** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat. Tidak adanya nomor antrian, KTP card tidak ada sehingga mereka hanya dapat surat keterangan yang berlaku 6 bulan. Praktik baik di Kecamatan Mamajang antara lain: Tersedia ruang bermain anak-anak yang representatif sehingga sehingga pengunjung yang datang bersama anak-anaknya bisa lebih nyaman dalam menunggu. Tersedia ruang khusus bagi pengunjung untuk mengatur antrian yang sudah dapat panggilan. Tersedia kotak saran.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Mariso** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat, biaya pelayanan, fasilitas AC dan kursi yang masih perlu ditambah, tidak ada nomor antrian dan tidak tersedia loket khusus misalnya untuk KTP. Mereka juga berharap staf selalu hadir tepat waktu sesuai dengan waktu pelayanan. Praktik

baik pada Kecamatan Mariso antara lain: sarana pelayanan terbuka.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Tamalanrea** secara umum menganggap pelayanan belum maksimal. Beberapa keluhan masyarakat antara lain: formulir e-KTP tidak siap, tempat pelayanan kurang jelas, petugas kurang ramah, pelayanan lambat, tidak ada nomor antrian dan terkadang yang dikenal oleh petugas yang dilayani lebih awal, masih kurang informasi tentang alur pelayanan. Masyarakat juga berharap agar di stop pungutan liar (pungli), perlu dilakukan program pelatihan pelayanan prima bagi petugas/karyawan kecamatan dan sebaiknya petugas penentu kebijakan selalu berada di tempat kerja sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Makassar. Praktik baik yang telah dilaksanakan di Kecamatan Tamalanrea antara lain: ruangan cukup luas.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Wajo** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat, lingkungan kurang nyaman, tidak ada nomor antrian. Masih kurang sosialisasi/informasi tentang alur pelayanan. Masyarakat juga berharap agar petugas pelayanan publik sebaiknya datang tepat waktu karena kadang warga masyarakat yang datang harus menunggu berjam-jam hanya menunggu petugasnya. Praktik baik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Wajo antara lain: Tersedia lahan parkir yang memadai dan Ruangan pelayanan memiliki AC.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Tamalate** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat,

ruangan kotor, kurang nyaman dan panas. TV dan AC ada tapi tidak dihidupkan. Masyarakat juga berharap agar petugas pelayanan publik sebaiknya datang tepat waktu. Warga juga berharap agar petugas tidak mempersulit dan stop pungutan liar. Praktik baik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Tamalate antara lain. Ada petugas yang mengarahkan pengunjung sesuai dengan jenis layanan yang diperlukan. Menyiapkan kantin dan tempat bermain anak-anak.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Rappocini** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat, masih sempit, petugas kurang disiplin. Kurang informasi dan sosialisasi tentang syarat dan alur pelayanan. Masyarakat berharap agar petugas responsif dan memberi penjelasan yang detail. Masyarakat berharap juga supaya tidak ada lagi warga yang dipersulit, menunjukkan jika ada kesalahan atau kekurangan data, jangan orangnya diabaikan, dijelaskan supaya tidak bolak-balik dan dipimpong sana-sini. Praktik baik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Rappocini antara lain: Tersedia tempat parkir, tetapi berbayar. Blanko layanan dapat didownload melalui web <http://kec-rappocini.id/>. Menyediakan fasilitas layanan antar jemput berkas.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Biringkanayya** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat, ruang pelayanan sempit dan kurang bersih, petugas kurang disiplin dan kurang ramah dan tidak adil atau membedakan warga biasa. Tidak ada nomor antrian. Praktik baik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan

Biringkanayya antara lain: Tempat parkir yang memadai dan teratur.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Ujung Tanah** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat, tidak ada blanko KTP, petugas masih tidak berlaku adil atau mendahulukan yang dikenal. Perangkat sistem antrian bermasalah sehingga tidak terpakai saat pengambilan data awal. Praktik baik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Ujung Tanah antara lain: Disiapkan air minum, Camat sering menyapa pengunjung dan menanyakan keperluan warga. Masalah system atrian disampaikan ke tim pengumpul data dan tim pengumpul data berhasil memperbaiki sehingga digunakan lagi untuk mengatur antrian. Mempunyai papan/banner petunjuk alur pelayanan.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Tallo** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat, tidak ada kepastian waktu informasi alur pelayanan, Petugas terlalu lama istirahat. Praktik baik: Ruang ber AC dan tersedia loket layanan terpadu.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Manggala** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat. Praktik baik: Ada sumber informasi/receptionis yang mengarahkan pengunjung sesuai dengan kebutuhannya. Pejabat dan petugas disiplin dan terbuka. Pihak kecamatan juga telah menyediakan kotak saran.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di

Kecamatan **Makassar** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat, Masih ada petugas kurang ramah. Praktik baik di Kecamatan Makassar antara lain: Ada nomor antrian dan ada petugas yang mengarahkan pengunjung.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Ujung Pandang** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat. petugas kurang ramah dan membedakan. Kursi masih kurang jadi banyak warga berdiri. Praktik baik di Kecamatan Ujung Pandang antara lain: Ada petugas piket di ruang pelayanan yang bertugas memberi informasi. Ruang pelayanan luas dan sejuk.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Panakkukang** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, pelayanan yang masih lambat, Ruang pelayanan sempit, tidak ada petugas yang mengarahkan pengunjung. Praktik baik di Kecamatan Panakkukang antara lain: Ruang parkir memadai. Ada tempat khusus di depan kantor untuk petugas keamanan. Tersedia loket pelayanan terpadu. Ada monitoring aktifitas pelayanan di kelurahan dalam lingkup Kecamatan Panakkukang. Memiliki web blog <http://panakkukang2016.wixsite.com/humas>.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan di Kecamatan **Bontoala** secara umum menganggap pelayanan sudah baik dan berharap dapat ditingkatkan. Namun mereka masih memiliki keluhan antara lain, masih ada petugas yang kurang ramah dan terkesan membedakan.

Praktik baik di Kecamatan Bontoala antara lain: Tersedia loket pelayanan terpadu. Ruang pelayanan ber AC, ada tempat parkir dan pengaturannya rapi.

## 5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan gambaran implementasi *open government* dan transparansi masyarakat dalam pelayanan prima berbasis kecamatan di Kota Makassar sebagai berikut:

1. Kecamatan yang paling tinggi hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakatnya (IKM) adalah kecamatan Bontoala, dengan nilai rata-ratanya sebesar 3,25 (berada pada kategori baik). Dan kecamatan yang paling rendah hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakatnya (IKM) adalah kecamatan Tamalanrea, dengan nilai rata-ratanya sebesar 2,86 (berada pada kategori baik).
2. Berdasarkan indikator survey Indeks Kepuasan Masyarakatnya (IKM) maka yang paling tinggi nilai rata-ratanya adalah maklumat pelayanan (3,14) dan indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan (3,14). Sedangkan yang paling rendah nilai rata-ratanya adalah indikator waktu pelayanan (2,86). Adapun pencapaian nilai rata-rata tersebut terkait dengan indikator atau aspek lainnya, seperti: kompetensi dan perilaku petugas layanan, prosedur, dan waktu pelayanan.

### B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka peneliti merekomendasikan beberapa hal berikut:

1. Pemerintah Kota Makassar sebaiknya memberikan reward

kepada kecamatan Bontoala sebagai peraih nilai Indeks Kepuasan Masyarakat paling tinggi yaitu 3,25. Dan Pemerintah Kota Makassar sebaiknya memberikan pembinaan dan punishment kepada kecamatan Tamalanrea sebagai peraih nilai Indeks Kepuasan Masyarakat paling rendah yaitu 2,86.

2. Pihak pemerintah kota Makassar perlu melakukan pelatihan untuk peningkatan kompetensi petugas layanan dan pelatihan *excellent services* (Misalnya: Teknik Manajemen Waktu & komunikasi efektif).
3. Pihak pemerintah kota Makassar perlu memaksimalkan monitoring dan evaluasi dan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala pada setiap unit pelayanan publik di kantor kecamatan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Asian Development Bank. (1999). *Governance: Sound Development Management*.
- Dwipayana, AAGN. Ari. (2003). *Membangun Good Governance*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25. (2004). *Citra Pelayanan Prima (Kep./25/M.PAN/2/2004)*.
- Mardiasmo. 1998. *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik.  
Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun  
2000 Tentang pendidikan, pelatihan  
jabatan pegawai negeri sipil.  
Umam, Khaerul. 2012. *Manajemen  
Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.