PENGARUH PERILAKU APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BUNTA KABUPATEN BANGGAI

Rahmad
rahmadpalopa@yahoo.co.id
(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

The Influence of Apparatus' Behaviour to Service Quality at Bunta District Banggai Regency). This research was aimed to study and analyze : 1) the apparatus' behaviour to service quality at Bunta Sub-district; 2) the dominant factors that influence the apparatus' behavior to service quality at Bunta at Sub-district. Adopted fromthe theory Siagian S.P and Ndraha T. The population of this study the sub district apparatus, Sub-village, Village, and all communities involved 2.369 people. Sample was drawn through purposive sampling. The sample of this research was gathered from 3 group communities; 3 (three) villages and 1 (one) Sub-village located at Bunta district consisted 50 people and the head of Sub-village, head of Village, and staff of district of Bunta as respondent. The data collection was conducted through observation, questionnaire , interview, and documentation, while the data was analysis through quantitative, frequently table and percentage table. The study result shows that the service quality of Apparatus of district Bunta Banggai Regency still not good.

Keywords: *Behavioral Apparatus, Service Guality*

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata (Budiman, 1995 : 4). Kondisi seperti ini tentunya tidak terlepas dari peranan sumber daya manusia (Rachbini, 2002:198). Pendapat seperti tersebut di atas sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 43 Tahun 1999 yang dalam penjelasannya menyatakan bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri.

Kecamatan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia, merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Masyarakat perkotaan yang peradabannya sudah cukup maju, mempunyai kompleksitas permasalahan lebih tinggi dibandingkan pada masyarakat tradisional sehingga diperlukan aparatur pelayanan yang profesional. Ketidaktergantungannya kepada alam menyebabkan masyarakat kota sangat menghargai waktu. Persaingan yang ketat dan tajam menuntut adanya kecepatan, ketepatan, serta kecermatan pengambilan keputusan. Masyarakat perkotaan pada umumnya berorientasi ke masa depan. Penjelasan ini sejalan seperti yang dikemukakan oleh (Ndraha, 1991:88) bahwa dalam masyarakat

yang tak berdaya (*powerless*) bersifat *nrimo* atau dibuat seperti itu, tuntutan tidak setajam dan tekanan terhadap struktur supra pada sistem politik tidak seberat jika masyarakat peka, sensitive, aktif, responsif dan vokal.

Menghadapi kondisi pertama beban para pejabat lebih ringan dan tidak begitu pusing memikirkan distribusi nilai secara adil ke dalam masyarakat. Kondisi semacam ini secara teoritis dapat dijelaskan melalui konsep yang dikemukakan oleh (Riggs, 1985:20) dengan model *masyarakat prismatic*-nya. Masyarakat yang masih sederhana, berbagai fungsi masih memusat pada segelintir orang atau badan tertentu. Kemudian setelah melalui tahap perubahan, yang digambarkan seperti sinar yang memasuki kaca prisma, fungsi-fungsi tersebut akan memencar kearah spesialisasi. Gambaran seperti tersebut di atas berkaitan dengan beban kerja yang harus dipikul oleh seorang pimpinan organisasi. Beban tugas yang besar harus dipikul oleh seorang pimpinan menurut (Manila, 1996:3) dapat diatasi dengan tiga hal yaitu penerapan asas staf umum, pendelegasian wewenang dan tanggungjawab serta penyelesaian melalui bantuan suatu tim. Adanya *de-birokratisasi* di Indonesia pada hakekatnya adalah untuk menjawab tantangan masyarakat yang sedang berubah.

Konsep pelayanan *one-stop service* yang menghendaki adanya kejelasan prosedur, biaya maupun waktu menjadi dambaan semua kalangan masyarakat terutama kaum usahawan. Semangat *de-birokratisasi* menyongsong era industrialisasi sudah mulai dijiwai oleh aparat pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun aparat pemerintah pusat yang ada di daerah. Tetapi semangat tersebut saja tidak cukup untuk mengatasi berbagai masalah manajerial yang masih melilit organisasi kecamatan dalam usaha mencapai tujuan organisasi secara berhasil guna dan berdaya guna. Padahal hasil capai organisasi di tingkat kecamatan sebagai sebagai subsistem, berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap hasil capai organisasi pemerintahan secara keseluruhan. Hal ini sejalan yang dikemukakan oleh (Supriatna, 1999:30) bahwa kualitas sumber daya manusia dan kualitas pemimpin khususnya merupakan factor penentu sukses tidaknya organisasi atau usaha baik didunia bisnis maupun di dunia pendidikan, kesehatan, agama, sosial, politik, pemerintahan, dan menentukan keberhasilan lembaga atau organisasinya. Pemimpin harus mampu mengantisipasi perubahan yang terjadi, dapat mengoreksi kelemahan, sanggup membawa organisasi kepada sasaran dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan mengalami banyak masalah sebagai organisasi administratif. Masalah yang dihadapi juga lebih banyak bersifat manajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya (asal usul, pendidikan, umur, kemapuan ekonomi) banyaknya desa/kelurahan bawahan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh (Wasistiono, 1991:55) bahwa di tingkat kecamatan, camat adalah manajer puncak, oleh karena itu camat juga menjalankan keempat fungsi manajemen secara berimbang. Tanpa adanya dukungan pegawai yang memadai kualitas maupun kuantitasnya, maka camat akan lebih banyak menghabiskan waktu dan pemikirannya dibelakang meja menyelesaikan pekerjaan – pekerjaan yang bersifat teknis administratif. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi terletak pada kinerja pegawai-pegawainya (Cushway dan Lodge, 1987: 133).

Pelaksanaan pekerjaan oleh para pegawai di lingkungan organisasi pemerintahan kecamatan pada dasarnya berlangsung dalam kondisi pegawai sebagai manusia, suasana batin dan psikologis seorang pegawai sebagai individu dalam masyarakat organisasi yang menjadi lingkungan kerjanya sangat besar pengaruhnya pada pelaksanaan pekerjaannya. Suasana batin itu terlihat dalam semangat atau gairah kerja yang menghasilkan kegiatan kerja sebagai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi tempatnya bekerja. Kenyataan menunjukkan bahwa dari segi psikologis, bergairah atau bersemangat dan sebaliknya tidak bergairah atau tidak bersemangat seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya. Berdasarkan hal tersebut di atas maka setiap aparatur pemerintah memerlukan motivasi yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, bergairah dan berdedikasi sehingga dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, karena hubungan antara motivasi dan prestasi kerja menurut (Armstrong, 1988:75) adalah sesuatu yang positif, meningkatnya motivasi akan menghasilkan lebih banyak usaha dan prestasi kerja yang lebih baik.

Prinsip tersebut tidak menutup kemungkinan kondisi bahwa dalam keadaan terpaksa seseorang mungkin saja melakukan sesuatu yang tidak disukainya. Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah merespon tuntutan ini dengan menetapkan tahun 2004 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima dan standar pelayanan minimal. Akan tetapi perbaikan kualitas masih belum berjalan sebagaimana diharapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Kecamatan Bunta dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan KK, KTP, UUG, IMB, Akta Kelahiran dan sebagainya) masih belum seperti yang diharapkan.

Pengaduan lainnya seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit dalam pengurusan, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Fenomena sebagaimana tersebut di atas, mengisyaratkan bahwa manajemen sebagai proses mendayagunakan orang lain untuk mencapai suatu tujuan, hanya akan berlangsung efektif dan efisien jika para pimpinan mampu memotivasi para bawahan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Organisasi pemerintahan perlu didukung oleh seorang pemimpin yang memiliki jiwa kepemimpinan dengan menunjukkan dirinya sebagai pemimpin yang profesional, mempunyai strategi yang mampu menggerakkan dan memotivasi bawahan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Hal yang menarik dalam paradigma baru administrasi publik, dikembangkannya kepemimpinan visioner yaitu kepemimpinan organisasi public yang menuntut visi, misi dan strategi untuk mampu bertindak simultan sebagai pemberi arah, agen pembaharuan, juru bicara dan pembimbing dalam rangka menyatukan, mengerakkan dan menciptakan iklim organisasi yang kondusif.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pemilihan responden secara *Deskriptif* dan jumlah

responden terpilih sebanyak lima puluh orang (50) orang. Penelitian di lakukan di Kantor Camat Bunta. Proses pengambilan dan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dengan responden terpilih serta dokumentasi. Untuk memperoleh informasi yang dapat dipertanggungjawabkan maka data diperoleh dari dua sumber yakni : (a) data primer berasal dari hasil kuesioner dan wawancara dengan responden dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman kuesioner dan wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian dengan jenis pertanyaan yang mengarah pada dua variabel Siagian dan Ndraha dan hasil observasi, (b) data sekunder berasal dari bagian umum kantor camat bunta atau lembaga/instansi lain yang terkait terutama yang menyangkut tentang dokumen, peraturan perundang-undangan dan referensi-referensi lain yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian. Analisis data dilakukan melalui tahapan penyusunan satuan atau editing data, kategorisasi atau pengelompokan data, interprestasi atau penafsiran makna data, dan penarikan kesimpulan serta saran-saran hasil penelitian. Transformasi aparatur pelayanan yang terjadi pada organisasi *street-level bureaucracy* yaitu kantor camat dan jaringannya secara teori mempunyai keterkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik sebagaimana justifikasi teori dalam penjelasan berikut ini.

Pertama, perubahan tujuan dan kualitas pelayanan publik**.** Pengaruh perubahan tujuan dan kualitas pelayanan disebut (Osborne dan Plastrik, 2000:45) sebagai strategi inti, karena dimensi ini menjadi kompas (pengarah) dari pembaharuan, karena yang menentukan tujuan dan sistem suatu organisasi pemerintah. Jika suatu organisasi tidak jelas tujuannya atau memiliki tujuan ganda dan saling bertentangan, organisasi tidak mungkin bisa mencapai kinerja yang tinggi atau dalam hal ini kualitas pelayanan. (Zeithaml dan Bitner, 1996:208, 243-244) menegaskan bahwa suatu organisasi akan menghasilkan *consistently excellent service* apabila....*have very specific, quantified, measurable service goals.* Pemimpin suatu organisasi harus mampu membangun suatu tujuan baru sebagai visi bersama dalam rumusan yang lebih realistik, terpercaya, menarik dan menciptakan kondisi terbaik untuk mencapainya. Gap kualitas pelayanan mungkin saja terjadi apabila terdapat "*absence of formal process for setting service quality goals*". Tujuan yang spesifik, terukur (*measurable*) dan realistik akan menuntun individu pegawai untuk mencapai kinerja yang tinggi (*higher performance*) dan juga tujuan dapat membangkitkan semangat kerja (Robbins, 1998:292). Karena itu, (Zeithaml dan Bitner, 1996:243-244) menegaskan sebagai berikut:

> "Tujuan yang menantang akan mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang bermutu, karena dalam tujuan yang baru mereka mampu melihat ke depan tentang kemungkinan memberikan pelayanan yang terbaik *(foresight);* dapat melihat ke belakang *(hindsight)* untuk tidak mengikuti cara-cara yang tidak tepat di masa lalu; mendorongnya untuk memberikan hal-hal yang baru (*wordview*); untuk merumuskan tindakan-tindakan yang detil (*depth perception);* dan melihat ke samping untuk menjadi lebih baik dari organisasi yang sama (*peripheral vision*)".

Kedua, pembaharuan insentif dan kualitas pelayanan publik. (Osborne dan Plastrik, 2000:45) menempatkan pembaharuan insentif sebagai strategi konsekuensi dengan asumsi, bahwa melalui pemberian insentif yang memadai kepada pegawai, mereka akan taat pada ketentuan standar untuk melayani dengan baik. (Zeithaml dan Bitner, 1996:302-303) menggarisbawahi adanya evidensi bahwa kepuasan pegawai akan membuat mereka memberi pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan *(there is concrete evidence that*

satisfied employees make for satisfied customers). Scheider dan Bowen (Zetihaml dan Bitner, 1996:303) mengingatkan bahwa iklim pelayanan dan iklim kesejahteraan pegawai mempunyai korelasi yang bermakna. Atau menurut (Lovelock, 2001:476), *the quality of personal service encounter plays an important role in creating customer satisfaction and competitive advantage. Employee satisfaction—positive service attitude---high service quality.*

Ketiga, akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik. (Osborne dan Plastrik, 2000:46) mengatakan, jika stategi inti mendefisnisikan apa yang harus dipertanggung-jawabkan organisasi, strategi konsekuensi menentukan bagaimana organisasi dibuat untuk bertanggung-jawab, maka strategi pelanggan menentukan bagaimana organisasi bertanggung-jawab kepada pelanggan. (Osborne dan Gaebler, 1992:180-181) menekankan model *customer-driven government* sebagai suatu pola organisasi yang bertanggung-jawab kepada publik dengan asumsi, semakin bertanggung jawab pada pelanggan, semakin terjamin kualitas pelayanan (*customer-driven systems force service providers to accountable to they customers*). Beberapa hasil studi menunjukkan bahwa akar permasalahan yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan serta tidak akuntabel. Karena itu, untuk menjamin kualitas pelayanan publik, maka pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan dalam tiga bentuk akuntabilitas, yaitu akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik (Ratminto dan Winarsih, 2005:205). Sejalan dengan pemikiran tersebut (Bovaird dan Loffer, 2003:144-145) lebih jauh mengatakan :

> *"a high quality public administration must not only be able to increase customer satisfication with public services but also to build trust in public administration through transparent processes and accountability and through democratic dialogue".*

Keempat, pemberdayaan dan kualitas pelayanan publik. Asumsinya adalah semakin diberdayakan organisasi publik, para pegawai dan masyarakat, maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik. (Osborne dan Gaebler, 1992:51) menekankan bahwa...*when comunities are empowered to solve their problems, they function better than communities that depend on services provided by outsiders.* Pelayan publik tidak hanya melayani masyarakat tetapi melayani demokrasi, sehingga kualitas pelayanan merupakan akibat dari meluasnya keterlibatan warga negara dalam menentukannya (Denhard dan Denhard, 2003:62). (Subarsono, 2007:11) dalam studinya menemukan bahwa partisipasi publik dalam penyediaan layanan publik menjadi kata kunci bagi setiap upaya yang dilakukan pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kelima, perubahan budaya terhadap kualitas pelayanan publik. Osborne dan (Plastrik, 2000:49) menempatkan perubahan budaya organisasi pemerintah dalam arti nilai-nilai, norma, sikap dan harapan pegawai melalui pembentukan kebiasaan, perasaan dan orientasi pikiran untuk dapat memuaskan pelanggan. Perubahan budaya dimaksudkan untuk membentuk model mental baru (mengubah kebiasaan, menyentuh hati dan memenangkan pikiran) diharapkan akan menentukan ke mana organisasi akan menuju dan bagaimana organisasi tersebut sampai di sana dalam hubungan dengan pelayanan. (Zeithaml dan Bitner, 1996:328-329) menekankan bahwa pengubahan budaya organisasi yang berbasis pada nilai *customer-oriented* akan dapat membentuk perilaku yang membentuk "budaya pelayanan" (*service culture*) sebagai budaya yang menghargai tinggi keberadaan kualitas pelayanan. Budaya pelayanan pada akhirnya harus menjadi *a way of life* atau pandangan hidup, sebagai norma yang penting bagi organisasi dalam

menciptakan pelayanan yang bermutu. (Robins, 1998:613) memberikan pandangan bahwa semakin kuat budaya organisasi seperti inovasi dan berani mengambil risiko, perhatian pada hal-hal detil, orientasi *outcome*, orientasi pada manusia, orientasi kerja tim, agresif dan stabil, akan meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks administrasi publik, suatu studi khusus yang tentang budaya organisasi dalam hubungan dengan pelayanan publik dilakukan oleh Young Yoon Choi di Korea sebagai berikut :

> "dengan menggunakan empat nilai administrasi yaitu netralitas, peranan proaktif, efisiensi dan keadilan sosial, ditemukan bahwa budaya organisasi dalam konteks *public service motivation* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik" (Nurmantu, 2007:81).

Perubahan aparatur kantor camat yang bersifat transformasional ini, elemen-elemen target perubahan tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi saling berinteraksi secara sistemik yang menghasilkan perubahan sinergik dalam perubahan perilaku organisasional (*change of organizational behavior*) yang akan menghasilkan kualitas pelayanan yang makin meningkat, khususnya dalam pelayanan akta tanah. Perubahan perilaku organisasi mertupakan inti dari transformasi aparatur yang tercermin dalam efektivitas pada level individu, kelompok dan organisasional (Poras dan Silver, 2005:82; Gibson et al., 2004:7-16; Shani dan Lau, 2005:380). Pada level individu (*individual effectiveness : ability, skill, knowledge, attitude, motivation*); pada perspektif kelompok (*group effectiveness: cohesiveness, structure, status, roles, norms*); dan pada level organisasional (*organizational effectiveness: culture, resources, technology, rewards, strategy*).

Penelitian ini, selain terfokus pada kualitas pelayanan dan transformasi perilaku aparatur yang dipotret melalui interaksi antara elemen-elemen perubahan yang menghasilkan perubahan perilaku, fokus penelitian ini ditujukan pula pada aspek lingkungan organisasi yang mempengaruhi transformasi. Asumsinya, bahwa keberhasilan transformasi aparatur tidak lepas dari pengaruh lingkungan, sebab transformasi berlangsung dalam sistem yang terbuka.

Uraian di atas dapat diungkapkan dalam bentuk model alur kerangka pemikiran yang secara eksplisit menunjukkan fokus dan proses interaksi yang terjadi dalam transformasi aparatur kantor camat.

Berdasarkan pemahaman teori dan konsep yang telah dikemukakan, maka secara skematis, model analisis akan dilakukan dalam mengkaji perilaku aparatur pemerintahan di Kecamatan Bunta, serta respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun indikator-indikator dalam perilaku aparat diadopsi dari Siagian yaitu adil, peduli, disiplin, peka dan tanggung jawab. Namun khusus untuk indikator adil akan dianalisa dan dibahas pada variabel pelayanan (variabel Y),dengan pertimbangan indikator adil sangat tepat dalam mengukur kualitas pelayanan karena sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan. Sedangkan indikator-indikator kualitas pelayanan di adopsi dari Ndraha yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan.

Alat Analisis Yang Digunakan

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif, untuk menggambarkan tentang pengaruh perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan di kantor camat bunta. Data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner ditabulasi, kemudian dianalisis secara statistik. Hasil analisis diintrepretasikan untuk memperoleh suatu kesimpulan. Data kuantitatif diuji dengan menggunakan uji korelasi Chi-Sguare untuk melihat hubungan nyata antara variabel dengan data berbentuk nominal. Uji korelasi Rank Spearman digunakan untuk melihat hubungan nyata antara variabel dengan data berbentuk ordinal. Pengolahan data dilakukan dengan

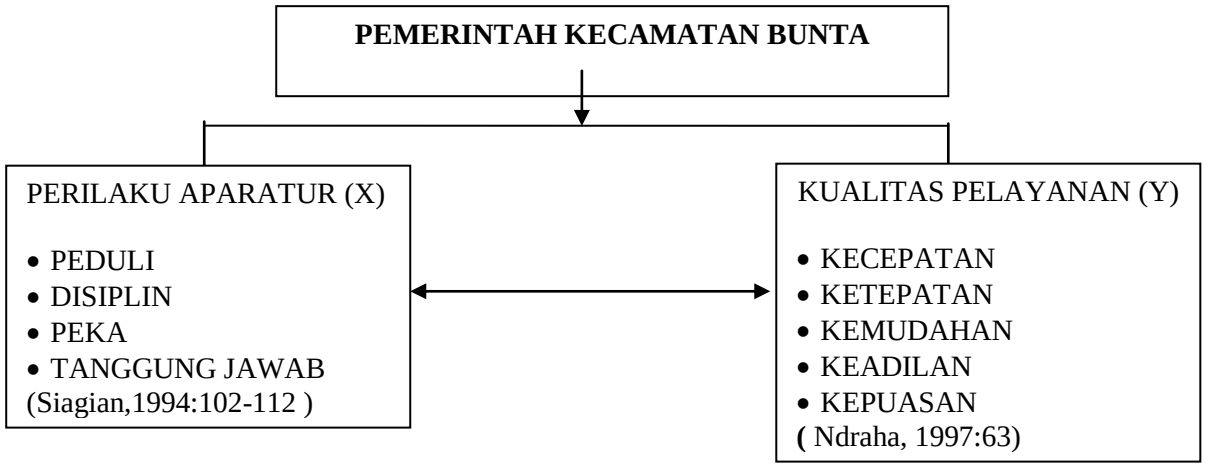
menngunakan program komputer SPSS for windows versi 16.0 untuk memudahkan dalam proses pengolahan data.

$$\textbf{Rho}xy = \frac{6\Sigma D^2}{N(N^2-1)}$$

Ket: **Rho**xy = Koefisien Korelasi
D =Difference
N = Jumlah Responden

Tingkat kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 20 persen atau pada taraf nyata 0,2 dengan tingkat kepercayaan 80 persen. Untuk menentukan apakah hubungan antara variabel nyata atau tidak, maka nilai P dibandingkan dengan taraf nyata bila nilai P lebih kecil dari 0,2 maka hubungan tersebut tidak nyata. Penetapan taraf nyata 0,2 dipilih mengingat unit analisis yang diambil adalah individu yang bersifat dinamis, menurut Black dan Cahmpion (1997), nilai kepercayaan dapat berkisar anatara 0,01 hingga 0,3.

Berikut adalah gambar kerangka pemikiran:



HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-Faktor Yang Dominan Mempengaruhi Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Bunta

Dalam meningkatkan kualitas pepelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bunta, aparat kecamatan tentunya banyak mengalami kendala dan hambatan disamping terdapat juga faktor pendorongnya. Faktor – faktor yang dominan mempengaruhi perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan akan dijelaskan lebih lanjut berikut ini:

Kerjasama yang baik antara aparat dengan masyarakat

Menurut hasil konfirmasi yang dilakukan peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Bunta. Rahmawati yang mengatakan bahwa : " Kerja sama yang baik dengan masyarakat akan membantu kami dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pentingnya kerjasama yang terjalin antara aparat kecamatan dengan masyarakat akan mempengaruhi waktu penyelesaian pelayanan, karena adanya dukungan dari kedua belah pihak, baik dari aparat kecamatan maupun dari masyarakat sendiri

Komunikasi yang efektif antara aparat dengan masyarakat

Menurut hasil konfirmasi yang dilakukan peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Bunta, Rahmawati mengatakan bahwa: " Informasi persyaratan untuk mengurus surat akte tanah yang harus dipenuhi masyarakat sering kami sampaikan kepada masyarakat, dan hal itu membantu kami dalam proses penyelesaian pelayanan".

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya informasi yang jelas mengenai prosedur, mekanisme dan persyaratan pelayanan kepada masyarakat

akam memudahkan aparat kecamatan dalam menyelesaikan berbagi urusan pelayanan masyarakat.

Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku aparat sehingga menghambat kualitas pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

Keterbatasan Sumberdaya Manusia

Menurut hasil konfirmasi yang dilakukan peneliti dengan Camat Bunta, Bapak Jasman Mangantjo,SH yang mengatakan bahwa : " Kemampuan dan keahlian aparat yang ada dikantor kami masih kurang sehingga mempengaruhi kelancaran dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan."

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pentingnya Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian aparatnya dengan pemberian pendidikan dan pelatihan, misalnya pelatihan dalam penggunaan peralatan komputer, sehingga dalam pengurusan pelayanan kepada masyarakat tidak bergantung pada beberapa pegawai yang bisa mengoperasikan komputer sehingga mengakibatkan proses pepelayanan mengalami hambatan.

Terbatasnya Sarana Transportasi

Menurut hasil konfirmasi yang dilakukan peneliti dengan Kepala Desa SPA A Kecamatan Bunta, Suwirno yang mengatakan bahwa : " Minimnya sarana transportasi berupa kendaraan roda dua sangat menghambat proses penyelesaian urusan pelayanan masyarakat ke kantor Camat".

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa minimnya sarana transportasi berupa motor merupakan beberapa faktor penghambat sulitnya aparat Desa untuk menyelesaikan urusan masyarakat yang akan dilanjutkan prosesnya ke kantor Kecamatan. Hal ini berpengaruh pada waktu penyelesaian urusan sehingga memakan waktu yang cukup lama dari ketentuan semestinya.

Kurangnya Fasilitas Kerja

Menurut hasil konfirmasi yang dilakukan peneliti dengan Lurah Salabenda Kecamatan Bunta, Sofia Rahim, S.Sos yang mengatakan bahwa : " Kurangnya fasilitas kerja berupa alat komputer sangat mempengaruhi penyelesaian proses pelayanan pada masyarakat sehingga sering terjadi keterlambatan"

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pentingnya kelengkapan alat atau fasilitas kerja berupa komputer sangat berpengaruh pada proses penyelesaian pelayanan pada masyarakat sehingga pepelayanan yang optimal dapat terwujudkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Dr. Andi Pasinringi, M.Si selaku ketua pembimbing dan Dr. Hj. Ani Susanti,S.Sos, M,Si selaku anggota pembimbing yang telah memberikan arahan bimbingan, petunjuk, saran dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian dan pembuatan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

Bellone, C.J. 1980. *Organization Theory and The New Public Administration.* Boston: Allyn and Bacon Inc.

Bogdan, R. dan Taylor, Steven. J. 1993. *Kualitas Dasar-Dasar Penelitian.* Surabaya: Usaha Nasional.

Blau, P.M. dan Meyer, Marshall W. 1997. *Birokrasi dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Collins dan McLaughlin. 1996. *Efective Management*. Sidney: Second Edition.

C.W. Vroom. 1982. *Pembangunan Organisasi, Sebuah Telaah Ulang Tentang Tesis Birokrasi Patrimonial Rasional di Asia*. Jakarta: Prisma.

Danim, S. 2000. *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*. Jakarta: Bumi Aksara.

Duncan, W.J. 1981. *Organizational Behavior*. Boston: Houghton Miffin.

Frederickson, H.G. 1984. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES.

Gibson, J.L., John M.j., dan James H.D. 1996. *Organisasi; Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Gibson, Donelly, dan Ivancevich. *Manajemen*. Terjemahan oleh Zuhad Ichyaudin. Jakarta: Erlangga.

Undang-Undang No.32 Tahun 2004. Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah No. 81 Tahun 1993. Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2002. Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.