

## PERAN FUNGSI MANAJERIAL DALAM Mendukung PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN MODERN

### *THE ROLE OF MANAGERIAL FUNCTIONS IN SUPPORTING MODERN OFFICE ADMINISTRATION SERVICES*

Jumalia Mannayong<sup>1</sup> dan Rudi Salam<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Politeknik STIA LAN Makassar, Makassar, Indonesia  
email: sheilaputri0903@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia  
email: rudisalam@unm.ac.id

#### **Abstrak**

Pelayanan yang membahagiakan merupakan impian dari semua penerima layanan. Oleh karena itu, upaya dalam mewujudkannya dibutuhkan peran manajerial organisasi yang stabil. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peran fungsi manajerial dalam mendukung pelayanan administrasi perkantoran modern pada kantor Kecamatan Barombong di Kabupaten Gowa. Responden penelitian sebanyak 100 masyarakat yang telah menerima pelayanan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, angket, wawancara terhadap pemberi layanan (pegawai) dan penerima layanan (masyarakat), dokumentasi. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pegawai pada Kantor Kecamatan Barombong di Kabupaten Gowa telah menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat terlihat komitmen pegawai dalam memberikan service excelent kepada masyarakat penerima layanan. dari beberapa kriteria pelayanan yang disampaikan yaitu: 1) frekuensi pemberian petugas terhadap persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian administrasi, 2) Ketepatan Waktu Petugas Administrasi dalam Pemberian Layanan, dan 3) Petugas memanfaatkan waktu layanan dengan sebaik-baiknya.

**Kata Kunci:** Fungsi Manajerial, pelayanan administrasi, administrasi perkantoran modern, *service excellence*.

#### **Abstract**

*Service excellence is the dream of all service recipients. Therefore, efforts to make it happen requires a stable managerial role in the organization. The research objective was to determine the role of managerial functions in supporting modern office administration services at the Barombong District office in Gowa Regency. Research respondents were 100 people who had received services. Data collection techniques through observation, questionnaires, interviews with service providers (employees) and service recipients (community), documentation. In carrying out their main duties and functions as an employee at the Barombong District Office in Gowa Regency, they have shown seriousness in providing services to the community. This can be seen from the commitment of employees in providing excellent service to the community receiving services. of several service criteria delivered, namely: 1) frequency of assignment of officers to the requirements, costs and time of administrative completion, 2) Timeliness of Administrative Officers in Providing Services, and 3) Officers make the best use of service time.*

**Keywords:** Managerial functions, administrative services, modern office administration, *service excellence*.

## PENDAHULUAN

Dalam wacana akademis dan praktis tentang administrasi publik, layanan publik dulu menjadi perhatian bersama, terutama yang berkaitan dengan realisasi dan representasi kepentingan publik dan kepemilikan kualitas publik yang unik dibandingkan dengan bisnis. pengelolaan. Muncul juga pengamatan kritis mengenai hambatan tertentu yang melekat pada publisitas layanan publik ini, termasuk akumulasi kekuasaan yang berlebihan, kurangnya akuntabilitas dan representasi, ketidakpedulian terhadap kebutuhan dan tuntutan publik, kerahasiaan dan ketidakmampuan akses, dan peran dalam mendepolitisasi pemerintah. ranah publik (Garnham 1990; Haque 1994).

Menyadari keterbatasan layanan publik seperti itu menjadi kepentingan publik yang sejati, beberapa sarjana menjadi tertarik untuk mengeksplorasi alternatif untuk meningkatkan publisitasnya (Thomas 1999; Ventriss 1989). Coursey dan Bozeman (1990, 532) melangkah lebih jauh dengan membuat komentar berikut: "tidak ada perhatian yang lebih penting untuk teori organisasi publik daripada sifat" publik "dalam organisasi publik."

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, perhatian untuk memastikan status layanan publik sebagai domain publik yang

otentik tampaknya telah berkurang di seluruh dunia di bawah mode pemerintahan yang didorong oleh pasar yang sedang berkembang. Pelayanan publik sendiri telah mengalami transformasi bisnis, terutama di bawah pengaruh konteks global saat ini yang ditandai dengan kemenangan kekuatan pasar dan reorientasi kebijakan negara menuju deregulasi, privatisasi, dan liberalisasi (Haque 1996). Contoh reformasi seperti bisnis dalam layanan publik termasuk inisiatif seperti Layanan Publik 2000 di Kanada, Langkah Berikutnya di Inggris, Pembaruan Layanan Publik di Prancis,

Program Peningkatan Manajemen Keuangan di Australia, Proyek Manajemen Administratif di Austria. Program Modernisasi untuk Sektor Publik di Denmark, dan Rencana Pilihan Utama di Portugal (OECD 1993). Genre baru reformasi administrasi ini, sering digeneralisasikan sebagai Manajemen Publik Baru, juga dapat ditemukan di bawah berbagai judul di negara-negara seperti Belgia, Brasil, Finlandia, Jerman, Italia, Jamaika, Jepang, Malaysia, Meksiko, Belanda, Selandia Baru, Norwegia, Filipina, Singapura, Swedia, Swiss, Turki, dan Zambia (lihat Haque 1998a; Nunberg 1997; OECD 1993, 1995).

Penyebab utama dan tujuan reformasi sektor publik ini di negara maju dan

berkembang adalah untuk mengatasi inefisiensi sektor publik, mengurangi monopoli, meminimalkan defisit anggaran, melonggarkan perlindungan perdagangan, merampingkan pengeluaran publik, menarik subsidi, menghasilkan pendapatan, memper-luas persaingan, mendorong investasi asing, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (lihat Clements 1994; Kelegama 1995). Tetapi para kritikus menunjukkan bahwa tren sosial ekonomi baru-baru ini di berbagai daerah tidak serta merta memastikan bahwa tujuan reformasi ini telah terwujud. Menurut beberapa studi baru-baru ini, pengurangan tenaga kerja di sektor publik telah gagal mengurangi tagihan gaji di negara-negara Afrika; situasi pengangguran pasca reformasi memburuk di sebagian besar negara Eropa dan Amerika Latin; dan krisis keuangan menjadi lebih mengkhawatirkan di negara-negara Asia setelah mereka melakukan reformasi promarket (lihat Atkinson 1999; Das 1998; Kagami 1999).

Di luar dampak luar dari reformasi yang dipimpin pasar saat ini terhadap ekonomi, masyarakat, dan masyarakat, reformasi tersebut juga memiliki implikasi serius terhadap sifat pelayanan publik itu sendiri, terutama dalam hal kualitasnya sebagai lembaga publik. Semakin disadari bahwa asumsi, prinsip, dan hasil dari

reformasi pemerintah baru-baru ini dapat menjadi tantangan yang signifikan terhadap fitur dan standar layanan publik yang unik (Rouban 1993a, 1993b). Artikel ini mencoba untuk menjelaskan bagaimana reformasi seperti bisnis kontemporer dalam pemerintahan mungkin telah mengurangi publik layanan publik dalam hal identitas kelembagaan dan normatif, komposisi penerima layanan, pola peran sosial ekonomi, tingkat akuntabilitas, dan tingkat kepercayaan publik. Ia juga merekomendasikan beberapa langkah akademis dan praktis yang diperlukan untuk menghadapi tantangan yang muncul ini terhadap sifat publik dari layanan publik.

Pemerintah yang baik adalah melakukan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, dibutuhkan tata kelola administrasi perkantoran yang mampu yang tertata. Sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu, pelayanan administrasi perkantoran modern diharapkan mampu mengetahui setiap kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan sesuai dengan standar dan cepat.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota.

Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan

penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggara-raan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah. Birokrasi merupakan organisasi atau unit kerja publik yang berfungsi sebagai provider layanan. Konsep birokrasi yang banyak diterima sampai sekarang adalah teori yang dikembangkan oleh Max Weber yang mendefinisikan karakteristik suatu organisasi yang memaksimumkan stabilitas dan untuk mengendalikan anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Tipe ideal birokrasi yang digambarkan Weber tersebut dirangkum oleh Martin Albrow dalam Warwick (1975:4) pada empat ciri utama, yaitu, (1)

adanya suatu struktur hirarkis yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi; (2) Adanya posisi atau jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas; (3) Adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar-standar formal yang mengatur tata kerja organisasi dan tingkah laku para anggotanya; (4) Adanya personel yang secara teknis memenuhi syarat, yang dipekerjakan atas dasar karir dengan promosi yang didasarkan pada kualifikasi dan penampilan;

Sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial yang bermasyarakat dan bernegara, manusia berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan (Moenir, 17 : 2000). Masih menurut Moenir, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi—organisasi massa atau organisasi negara.

Layanan yang dibutuhkan masyarakat menurut Ndraha adalah alat untuk mengakui, memenuhi dan melindungi hak asasi dan hak-hak yang diperoleh dalam konstelasi perjalanan

hidup manusia seperti keadilan, keamanan, kepastian hukum, kemerdekaan, kebebasan memilih dan lain-lain.

Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (40:2000) dimungkinkan oleh bebe-rapa sebab, di antaranya adalah pertama, kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani sekedarnya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat dari hal ini adalah tidak adanya disiplin kerja. Kedua, sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Ketiga, pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani. Keempat, pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan. Kelima, kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Keenam, tidak tersedianya sarana

pelayanan yang memadai. Akibatnya, pekerjaan menjadi lamban dan waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh

penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Pelayanan sektor publik yang berkualitas prima merupakan kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (trust) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Penjaminan kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang

terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Menurut Saefullah (1999:9) bahwa “penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan“. Sedangkan menurut Triguno (1997:78) pelayan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu.

Untuk mengetahui ukuran yang dipertimbangkan publik dalam menilai kualitas pelayanan, Rene T. Domingo dalam Triguno (1999:77) mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan dan lingkungan.

Sedangkan Gaspersz dalam Lukman (1998:8) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan, meliputi (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) tanggung jawab, (5) kelengkapan, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi model pelayanan, (8) pelayanan pribadi, (9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian

pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga wajib menjamin ketersediaan pelayanan dan layanan yang diberikan kepada masyarakat benar-benar berkualitas prima. Pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan masyarakat atau sesuai harapan masyarakat. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur. Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah.

Bersandarkan pada SPM ini, seharusnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategis melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Bersandar dari keputusan tersebut, diharapkan memberikan pelayan publik yang berkualitas. kualitas merupakan

bahasan yang sangat penting dalam pelayanan publik, konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi. Kualitas tidak hanya untuk lembaga penyelenggara jasa komersial, tetapi juga telah merembes ke lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas pelayanan publik. Konsep kualitas bersifat relatif, artinya, penilaian kualitas tergantung pada persepektif yang digunakan. Dalam pengetahuan populer, pengertian kualitas menyiratkan sesuatu kehebatan, kelebihan, atau keunggulan bila dibandingkan antara yang satu dengan yang lain (Baungart & Kaluge, 1987). Ada yang menekankan kualitas mengandung unsur superior, juga unsur percontohan (Prakash & Waks, 1985).

Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dengan demikian untuk pengukuran kualitas pelayanan idealnya dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan, yaitu penilaian kepuasan pada dimensi pelanggan dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, ada lima dimensi, yang disebut dengan akronim TERRA. Pertama, *Tangible*, yaitu kualitas pelayanan dilihat dari faktor yang kasat mata seperti prasarana dan sarana atau fasilitas. Kedua,

*Empathy*, yaitu sifat tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan, atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ketiga, *Responsiveness*, yaitu kesanggupan penyedia pelayanan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Keempat, *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kelima, *Assurance*, yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan dan keramahan, serta sopan santun penyedia pelayanan.

Kendala utama dalam mencapai pelayanan publik yang prima adalah sumber daya aparatur, yaitu sikap dan perilaku yang sulit untuk menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat. Sikap kurang simpati, tidak responsif, tidak adil (membeda-bedakan pelanggan), tidak transparan (terutama dalam persyaratan dan biaya pelayanan) masih mewarnai pelaksanaan pelayanan publik bidang jasa, administrasi/perizinan di daerah, walaupun mekanisme dan prosedur secara formal sudah baik, sederhana dan mudah, namun dalam prakteknya lebih sulit. Ketepatan waktu penyelesaian merupakan salah satu sendi pelayanan yang masih sulit untuk dipenuhi sesuai ketentuan.

Pengembangan Strategi Pelayanan publik melalui Administrasi Perkantoran modern dapat dilakukan dengan



meningkatkan kualitas pelayanan dalam lingkungan organisasi. Peningkatan kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan peningkatan kualitas sumber daya non manusia, seperti sarana dan prasarana yang memadai, dan pengembangan teknologi informasi berbasis administrasi perkantoran modern. Pelayanan Prima merupakan meningkatkan kualitas pelayanan yang menimbulkan rasa puas, aman, dan nyaman bagi pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan dengan mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, yang dapat membuat pelanggan mudah untuk mengakses data yang diperlukan. Untuk mencapai hal tersebut, maka diperlukan sumber daya yang berkualitas dan menguasai teknologi informasi, serta mampu berkomunikasi sesuai perkembangan zaman.

Administrasi menempati kedudukan penting dalam meningkatkan pelayanan prima di lingkungan organisasi. Karena pada era globalisasi sekarang ini pengetahuan tentang administrasi modern merupakan hal yang perlu dimiliki oleh sekarang karyawan di lingkungan organisasi. Dalam hal ini setiap orang yang ada dalam lingkungan organisasi harus berusaha untuk mengikuti perkembangan

administrasi dalam dunia perkantoran dalam wujud pelayanan prima.

Faktor dominan yang menyebabkan seseorang berhasil dalam bidang ilmu administrasi adalah keinginan yang bersungguh-sungguh dalam mempelajari ilmu administrasi. Di samping faktor administrasi faktor pelayanan yang baik juga sangat berperan untuk menentukan keberhasilan suatu organisasi. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dikatakan bahwa pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli.

Menurut Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara nomor 81 tahun 1993, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, dinyatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan harus dilaksanakan dengan baik dan lancar, tanpa

berbelit-belit, dan harus memberikan kepuasan bagi orang yang dilayani.

Kantor Kecamatan Barombong di Kabupaten Gowa yang merupakan kawasan perpanjangan tangan dari Kabupaten Gowa yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi (Saggaf et al., 2014; Salam, 2015). Dalam menjalankan pelayanan administrasi perkantoran diharapkan semua fungsi pelayanan dapat berjalan sesuai dengan fungsinya. Beberapa peneliti menegaskan bahwa setiap tugas pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan tertentu pada sebuah instansi pemerintah harus didukung oleh pelayanan administrasi perkantoran (*office service*) (Mirdawati et al., 2018; Setyawati et al., 2019; Syamsiar et al., 2018). Fungsi administrasi perkantoran sebagaimana disebutkan oleh Quible (2001:175), terdiri dari: fungsi manajerial, interpersonal, teknis, rutin, dan analisis (fungsi MITRA). Peneliti berpendapat bahwa fungsi MITRA pada Kecamatan Barombong terlaksana, akan tetapi belum optimal yaitu belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakatnya.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan pelayanan administrasi perkantoran belum maksimal. Hal ini disebabkan karena para pegawai belum mampu terarahkan dalam menjalankan

tugas dan fungsinya masing-masing. Oleh karena itu, salah satu upaya yang dilakukan adalah bagaimana pelayanan administrasi perkantoran dapat terlaksana dengan baik. Berlandaskan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang peran fungsi manajerial dalam mendukung pelayanan administrasi perkantoran modern di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya

berpakata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah peran pemimpin dalam pelayanan administrasi perkantoran dengan melihat dari beberapa kriteria yaitu: Teknik angket ini merupakan teknik utama yang digunakan untuk memperoleh sebagian besar data primer dari responden. Jumlah responden yang memperoleh pelayanan adalah sebanyak 100 responden. Dimana instrument penelitian disusun berdasarkan kisi-kisi item pertanyaan yang disampaikan kepada masyarakat yaitu: 1) Frekuensi Pemberian Penjelasan Petugas terhadap persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian administrasi secara lisan/tertulis, 2) Ketepatan Waktu Petugas Administrasi dalam Pemberian Layanan, 3) Petugas memanfaatkan waktu layanan dengan sebaik-baiknya.

Teknik Pengumpulan data menggunakan: 1) observasi, 2) wawancara, 3) angket, 4) dokumentasi,

Analisis data hasil penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang didukung oleh data kuantitatif dengan persentase (%) hasil angket yang diskalakan dan kategorisasi (Creswell & Creswell, 2017). Daftar pertanyaan dalam kuesioner dari masing-masing indikator yang telah diberi skor

berskala 3, sebagaimana tersebut di atas, berarti:

Jawaban Tidak Meminta, Tidak Memenuhi, Tidak Memiliki, Tidak Melakukan dan seterusnya diberi nilai (skor) : 1.

Jawaban Kurang Meminta, Kurang Memenuhi, Kurang Memiliki, Kurang Melakukan dan seterusnya diberi nilai (skor) : 2.

Jawaban Selalu Meminta, Sangat Memenuhi, Sangat Memiliki, Selalu Melakukan dan seterusnya diberi nilai (skor) : 4.

## HASIL PENELITIAN

Pemerintah dewasa ini terus berupaya melakukan penataan pelayanan publik. Namun hasilnya dirasakan masih belum optimal, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat dirasakan masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan masih melekat sifat kolusif, kurang informatif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Pelayanan Publik merupakan tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya.

Menurut Moenir (88-127 : 2000), agar pelayanan publik berjalan dengan baik maka diperlukan beberapa faktor pendukung, yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan keterampilan, dan sarana pelayanan. Dengan demikian, pada hakikatnya, lemahnya pelayanan publik bermuara pada dua faktor utama, yaitu faktor manusia sebagai faktor utama, dan faktor sistem, karena untuk perbaikannya diperlukan perbaikan terhadap kedua unsur tersebut.

Dalam analisisnya, Henry (1988) mengemukakan konklusi bahwa

sesungguhnya pelayanan publik merupakan jiwa dasar dari penyelenggaraan administrasi negara. Dalam hubungan ini dapat dipahami jika kehidupan manusia diwarnai oleh tuntutan terhadap pemenuhan kebutuhan hidupnya. Pemenuhan kebutuhan hidup tersebut ada yang diperoleh melalui mekanisme pasar dan ada pula yang diperoleh tidak melalui mekanisme pasar. Kebutuhan manusia yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar antara lain adalah layanan masyarakat yang hanya disediakan oleh pemerintah. Layanan masyarakat tersebut diberikan oleh pemerintah atas dasar "*civil right*" atau hak yang dimiliki oleh setiap warga negara.

Dalam situasi seperti ini tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan tersebut. Dalam hal ini, pemerintah adalah lembaga yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa pelayanan publik. Dengan demikian secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan publik merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah. Hal ini dapat dipahami mengingat pelayanan masyarakat merupakan bagian dari fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai fungsi pemerintah maka pelayanan publik tidak hanya semata

bersifat “*profit oriented*” melainkan lebih beorientasi sosial, yaitu penguatan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu penentuan dari proses pelayanan publik tidak bisa dilakukan dengan pendekatan bisnis, tetapi pendekatan yang paling tepat adalah pendekatan sosial (*social approach*), karena yang paling tahu akan baiknya pelayanan yang diberikan adalah masyarakat.

Seiring peningkatan kehidupan manusia, tuntutan akan pelayanan publik juga semakin meningkat. Masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan pelayanan yang baik, tetapi lebih dari itu, masyarakat mulai mempertanyakan penja-minan ketersediaan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pentingnya penjaminan ketersediaan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki dampak yang sangat signifikan. Karena sesuai dengan tujuannya, kualitas pelayanan yang prima adalah upaya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat.

Memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kinerja kompetitif dalam lingkungan organisasi.

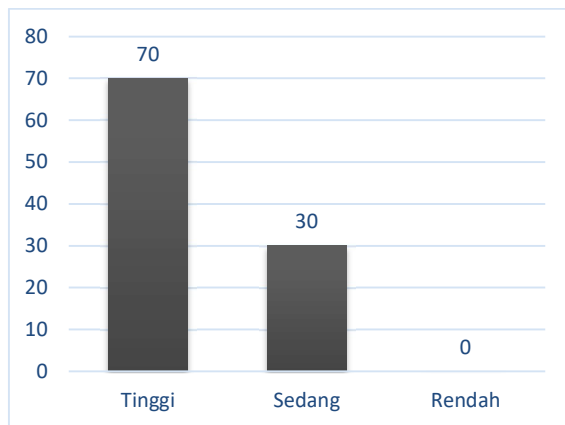
Jika harapan masyarakat terpenuhi, maka akan merasa puas, dan akan berkomentar yang menyenangkan bagi orang lain, atau akan menjadi pelanggan yang berulang.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima dalam lingkungan organisasi, ada beberapa factor yang sangat berpengaruh, yaitu Faktor manusia, dan factor yang bukan manusia. Jika kita lihat dari segi faktor manusia, untuk meningkatkan pelayanan prima, tentu kita harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam bekerja. Dalam hal ini yang perlu dilakukan adalah peningkatan pengetahuan mereka dalam bidang teknologi informasi, dan peningkatan pola komunikasi yang efektif dalam melayani pelanggan. Sedangkan faktor lain yang bukan manusia yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan prima adalah faktor sarana dan prasarana, serta faktor administrasi yang baik dan benar.

Fungsi manajerial dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa berkaitan dengan proses pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi yaitu adanya usaha untuk menciptakan iklim kerjasama diantara staf pelaksana pelayanan administrasi, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien melalui suatu standar kinerja atau prosedur yang jelas.

Indikator fungsi-fungsi administrasi yang pertama dianalisis adalah manajerial terhadap persyaratan, biaya, waktu penyelesaian administrasi, ketepatan waktu petugas administrasi dan petugas menyediakan waktu yang memuaskan masyarakat. Fungsi-fungsi administrasi pada Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dilihat dari manajerial ini dapat dilihat pada gambar 1, 2 dan 3. Gambar 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang memberikan jawaban mengenai masyarakat diberikan penjelasan oleh petugas atau pegawai tentang persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan administrasi secara lisan/tertulis tergolong tinggi dan tidak ada responden yang menilai rendah terhadap petugas atau pegawai memberikan penjelasan tentang persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian administrasi.

**Gambar 1. Pemberian Penjelasan Petugas terhadap persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian administrasi secara lisan/tertulis.**



Sumber: Olah data 2021

Hal ini berarti bahwa organisasi sudah memperhatikan tuntutan publik dan beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan selama ini secara prinsipil telah sesuai dengan harapan publik.

Pada kenyataannya, ketika organisasi menyampaikan prosedur layanan yang diberikan atau tuntutan dari publik yang dilayani maka diterima dengan “tangan terbuka”. Perilaku tersebut ditunjukkan dengan cara terlebih dahulu mencermati setiap layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setelah itu, disampaikan prosedur pelayanan, biaya dan waktu sesuai ketentuan yang berlaku. Hasil pengamatan ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat yang menyatakan:

*Hal yang paling utama yang dilakukan oleh pegawai terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat adalah menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat untuk mengetahui prosedur layanan mulai dari proses awal sampai proses pengurusan layanan selesai. Seperti halnya dalam pengurusan Akte Hibah maupun jenis layanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai di Kantor Camat Barombong. (Wawancara, 2021)*

Berdasarkan ungkapan tersebut, sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu informan yang mengungkapkan bahwa:

*Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan pegawai menyampaikan prosedur yang telah ditentukan*

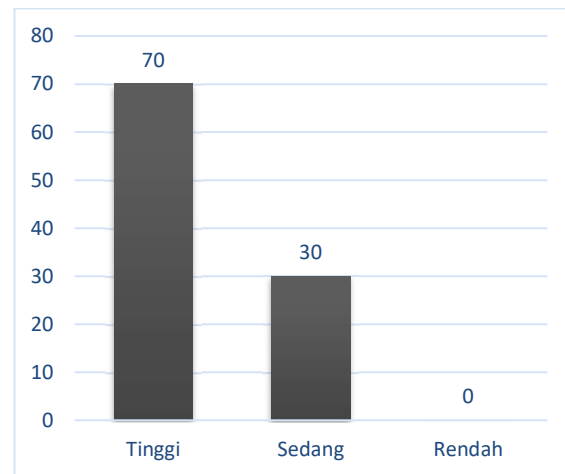
*berdasarkan peraturan yang anda, meskipun saya masih sering bertanya-tanya terhadap prosedur yang telah ditentukan karena jangan sampai dalam proses pengurusan ada yang mengalami kekeliruan dalam proses pengurusan.* (Wawancara, 2021)

Tentunya dengan menyampaikan segala bentuk persyaratan pelayanan kepada masyarakat, senyatanya petugas telah mampu berperilaku adil kepada masyarakat agar tidak ada masyarakat yang tercederai. Namun, dari setiap prosedur yang disampaikan oleh para petugas atau pegawai ternyata belum cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal selanjutnya, yang harus terpenuhi adalah ketepatan waktu pegawai dalam memberikan bentuk layanan kepada masyarakatnya. Data faktual mengenai pemberian kepuasan masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan tersebut dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2 menunjukkan bahwa hampir semua responden memberi jawaban bahwa pegawai pada Kantor Kecamatan Kabupaten Gowa memberikan layanan tepat pada waktu yang telah disampaikan. Data tersebut menggambarkan bahwa organisasi telah memberikan layanan kepada masyarakat dalam segi waktu yang telah ditetapkan. Langkah proaktif lainnya bukan hanya dari prosedur yang disampaikan, ketepatan waktu yang telah

diberikan dalam pemberian pelayanan melainkan pula adalah menyiapkan waktu pelayanan dengan sebaik-baiknya tanpa ada masyarakat yang tidak terlayani pada saat jam kantor yang telah tersedia.

**Gambar 2.**  
**Ketepatan Waktu Petugas Administrasi dalam Pemberian Layanan**



Sumber: Olah data 2021

Kenyataan itu juga terungkap ketika peneliti melakukan penelitian di kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dengan melakukan wawancara kepada salah satu staf kecamatan yang mengatakan bahwa:

*Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pegawai bahwa kami selalu memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat. Demikian pada saat jam kerja kami selalu siap melayani keluhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.* (Wawancara, 2021)

Berdasarkan ungkapan tersebut, maka masyarakat akan merasa terlayani

karena ketersediaan waktu sesuai yang diharapkan. Demikian halnya pendapat salah satu masyarakat yang mengungkapkan bahwa:

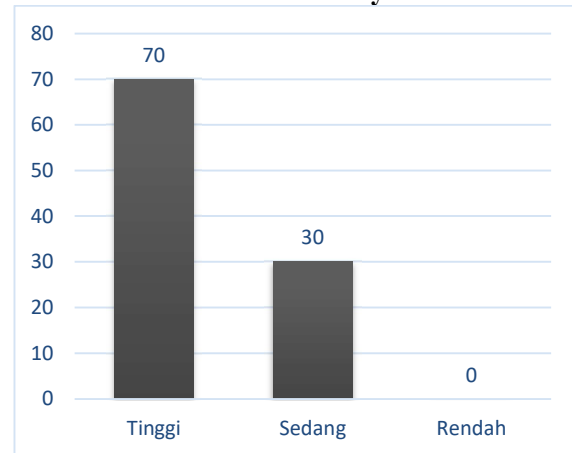
*Dengan kesediaan waktu yang telah ditentukan maka kami sebagai masyarakat merasa terbantu, karena dengan waktu yang telah disediakan maka kami mengetahui kapan kami harus datang untuk mengurus perizinan (Wawancara, 2021)*

Berdasarkan ungkapan tersebut, bahwa maka dapat disimpulkan bahwa ternyata dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh pemberi layanan maka akan membantu masyarakat atau penerima layanan untuk mengurus perizinan yang mereka butuhkan. Meskipun demikian adanya, bukan hanya waktu yang disediakan oleh pemberi layanan tetapi yang terpenting adalah bagaimana pemberi layanan mampu memaksimalkan waktu layanan demi kebutuhan pengurusan perizinan pihak penerima layanan. Pemanfaatan waktu yang dipergunakan petugas tentunya merupakan suatu hal yang sangat berharga kepada masyarakat.

Apalagi di saat masyarakat sangat membutuhkan bantuan petugas atau pegawai untuk penyelesaian permasalahan yang dihadapi, seperti halnya pelayanan yang mendesak untuk segera ditindak lanjuti terlebih lagi apabila masyarakat terkena musibah kecelakaan serta musibah

lainnya tentunya membutuhkan pelayanan yang serba cepat.

**Gambar 3.**  
**Ketepatan Waktu Petugas Administrasi dalam Pemberian Layanan**



Sumber: Olah data 2021

Oleh karena itu, petugas atau pemerintah harus senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya agar masyarakat merasa terlayani dengan baik. Demikian pula, terlihat pada gambar 3, diakui oleh semua informan bahwa waktu merupakan hal yang sangat berharga, oleh karena itu diharapkan n petugas memanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Artinya, petugas atau pegawai pada kantor Kecamatan Barombong senyatanya harus tetap berada di kantor pada saat jam kantor belum berlalu.

Pendapat tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat yang menyatakan bahwa:

*Kantor kita bukan hanya menyampaikan proses pelayanan kepada masyarakat, melainkan pula para petugas tidak pernah datang*



*terlambat demi memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dengan terwujudnya budaya organisasi yang disiplin para pegawai di Kantor Kecamatan, maka masyarakat merasa terbantu terhadap layanan yang diharapkan oleh pemerintah kecamatan. (Wawancara, 2021)*

Demikian halnya pendapat dari salah satu informan yang mengungkapkan bahwa:

*Kami merasa terlayani karena selama ini pelayanan yang diberikan oleh staf/pegawai sudah baik. Demikian pula halnya dengan kedisiplinan staf/pegawai sudah tercermin dari setiap saat berkunjung untuk mengurus perizinan, pegawai telah berada ditempat kecamatan tepat waktu demikian pula pada saat pulang dari kantor. Hal ini yang menyebabkan bahwa kami sebagai penerima layanan merasa terbantu dan terlayani dari kedisiplinan yang diterapkan di Kantor Kecamatan Barombong. (Wawancara, 2021)*

Makna yang dapat diperoleh dari ungkapan tersebut, bahwa pelayanan petugas atau pegawai bukan karena masyarakat telah terlayani melainkan pula ditunjang oleh faktor lain seperti petugas yang disiplin dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa.

Dari ketiga item pertanyaan yang disampaikan kepada responden maka diketahui bahwa fungsi manajerial di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten

Gowa berdasarkan indikator fungsi-fungsi administrasi termasuk dalam kategori tinggi. Artinya, dalam penerapan fungsi manajerial di Kantor Kecamatan memberikan respon positif dan mampu memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aparatur pemerintah kecamatan sukrapih memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Pelayanan tersebut dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi umum.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, harus menerapkan sikap dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan desa dituntut memiliki kemampuan, kredibilitas dan akuntabilitas dan kinerja aparatur pemerintah. Dalam memberikan pelayanan, haruslah menerapkan sikap yang baik kepada masyarakat dan pelayanannya juga harus tertib. Masyarakat harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## **PEMBAHASAN**

Hasil analisis deskriptif terhadap indikator manajerial menyangkut pemberian penjelasan oleh petugas

terhadap persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian administrasi secara lisan/tertulis, ketepatan pemberian pelayanan dan pemanfaatan waktu pelayanan termasuk dalam kategori tinggi.

Hasil analisis tersebut, sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat, petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai ketersediaan layanan yang disampaikan. Malahan dalam setiap proses pelaksanaan pengurusan administratif hampir semua layanan gratis. Akibatnya masyarakat merasa terlayani dengan baik terlebih dalam menghadapi kendala, maka para petugas memberikan layanan maksimal dalam pemberian layanan.

Hal ini sesuai beberapa peneliti yang mengungkapkan bahwa pelayanan yang baik adalah mampu memberikan kejelasan proses kegiatan dan mampu tersenyum bahagia (Daraba et al., 2018a, 2018b; Fraser & Olsen, 2002; Isma et al., 2017; Kelly & Faraone, 2013; Mirdawati et al., 2018; Ojha, 2015; Salam & Niswaty, 2020; Tadampali et al., 2016). Disisi lain pelayanan tersebut, harus terorganisasi dan sesuai prosedur yang ditentukan oleh suatu organisasi (Farida, 2017; Niswaty et al., 2016).

Salah satu indikator terpenting dari layanan publik adalah sejauh mana ia dapat

mengklaim kepercayaan atau kepercayaan publik yang memadai. Bagian artikel ini menawarkan beberapa temuan empiris yang menunjukkan tren di berbagai negara menuju tantangan yang lebih besar terhadap kepercayaan publik ini, dan menjelaskan bagaimana reformasi yang dipimpin pasar baru-baru ini di sektor publik telah memperburuk tantangan tersebut. Meskipun kepercayaan publik dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, fokus utamanya di sini adalah pada dampak reformasi yang didorong oleh pasar tersebut. Kepercayaan publik terhadap layanan publik tidak hanya mengacu pada kepercayaan warga negara, tetapi juga mencakup kepercayaan yang dipegang oleh pelayan publik itu sendiri, karena mereka merupakan bagian penting dari warga negara dan mewakili segmen publik yang terpelajar dan pandai bicara.

Dalam kasus Argentina pasca-reformasi, survei tahun 1996 menunjukkan bahwa hanya 18,79 persen karyawan yang disurvei percaya bahwa ada citra publik yang “baik” dari pegawai negeri, sementara 31,53 persen dari mereka percaya bahwa citra itu “buruk” (Oszlak 1997). Di Brasil, pegawai negeri menunjukkan penolakan yang kuat terhadap reformasi sektor publik berorientasi pasar yang dikampanyekan selama pemilu 1994 (Carlos dan Pereira 1997). Ini adalah contoh bagaimana

pegawai negeri sendiri semakin menjadi skeptis terhadap transisi seperti bisnis saat ini dalam layanan publik. Skeptisisme atau kurangnya kepercayaan di antara pegawai publik telah diperkuat lebih lanjut karena rasa ketidakamanan kerja mereka yang meningkat yang disebabkan oleh kebijakan penghematan dan pekerjaan jangka-tetap yang disebutkan di atas yang diadopsi di negara maju dan berkembang (lihat Gray dan Jenkins 1996; Haque 1998a).

Dalam hal kepercayaan warga negara biasa terhadap layanan publik, ada juga tren negatif dalam banyak kasus. Telah diamati bahwa di negara-negara seperti Norwegia, Inggris, Belanda, dan Amerika Serikat, terjadi krisis yang sedang berkembang. Kepercayaan publik sehubungan dengan integritas kelembagaan dan keterwakilan dari pemerintahan publik (OECD 1996). Menurut beberapa survei dan temuan, di Amerika Serikat, antara tahun 1987 dan 1992, jumlah orang yang mengungkapkan kepercayaan diri menurun sebesar 26 persen dalam kasus pemerintah federal, sebesar 22 persen di tingkat negara bagian, dan sebesar 13 persen di tingkat pemerintah daerah (Thompson 1993, 11-14).

Menurut Stonecipher (1998), persentase orang Amerika yang percaya bahwa pemerintah federal biasanya melakukan hal yang benar menurun dari 75 persen pada tahun 1964 menjadi 20 persen

pada tahun 1994 menjadi hanya 6 persen pada akhir tahun 1990-an. Dalam hal sektor publik yang lebih spesifik, kepercayaan publik terhadap masa depan program jaminan sosial turun dari 65 persen pada tahun 1975 menjadi 32 persen pada tahun 1982, yang meningkat kembali menjadi 52 persen pada tahun 1990 tetapi menurun kembali menjadi 40 persen pada tahun 1997 (Munnell 1998). Menurut sebuah penelitian tahun 1998, sebagian besar orang Amerika yang disurvei tidak percaya pada kredibilitas klaim NPR, dan 61 persen dari mereka tidak percaya bahwa pemerintah federal telah menjadi lebih efisien (lihat Kettl 1998, 36).

Di Inggris Raya, antara tahun 1986 dan 1988, persentase warga yang percaya bahwa mereka mendapatkan "nilai yang baik untuk uang" dari sektor publik, menurun dari 57 menjadi 56 persen dalam kasus layanan kesehatan publik, dari 36 menjadi 29 persen di sistem jalan raya, dan dari 73 menjadi 69 persen di dinas kepolisian (Haque 1998b). Baik di Kanada dan Norwegia, tren terkini mengarah pada menurunnya kepercayaan publik pada lembaga pemerintah, terutama pada lembaga publik (lihat Landry 1993; Christensen 1997). Menurut berbagai survei yang dilakukan pada tahun 1990-an, di Australia, sekitar 38,1 persen responden menemukan layanan sektor publik jauh

lebih buruk daripada sebelumnya; di Belgia, 27,7 persen memiliki kepercayaan minimal terhadap sistem administrasi; dan di Italia, 70–90 persen menginginkan penghapusan kementerian pemerintah tertentu (Halligan 1997; Hondeghem 1997; Millar dan McKevitt 1997). Dalam kasus Jepang, banyak lulusan universitas sekarang lebih memilih bekerja di sektor swasta daripada menjadi pegawai negeri (Pempel dan Muramatsu 1995, 71). Semua manifestasi empiris ini menyiratkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan publik yang tumbuh terhadap layanan publik di negara-negara kapitalis maju.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan Fungsi manajerial dalam mendukung administrasi perkantoran modern pada Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini dapat terlihat dari beberapa kriteria pelayanan yang disampaikan yaitu: 1) frekuensi pemberian petugas terhadap persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian administrasi, 2) Ketepatan Waktu Petugas Administrasi dalam Pemberian Layanan, dan 3) Petugas memanfaatkan waktu layanan dengan sebaik-baiknya. Hal ini dapat terlihat dari kepuasan yang ditunjukkan oleh masyarakat penerima layanan yang disampaikan bahwa komitmen pegawai dalam memberikan *service excelent* kepada penerima layanan.

## REFERENSI

- Atkinson, Rob. 1999. *Citizenship and the Struggle Against So- cial Exclusion in the Context of Welfare State Reform*. In *Citizenship and Welfare State Reform in Europe*, edited by Jet Bussemaker. London: Routledge.
- Carlos, Luiz, and Bresser Pereira. 1997. *Managerial Public Ad- ministration: Strategy and Structure for a New State*. *Journal of Post Keynesian Economics* 20(1): 7–24.
- Christensen, Tom. 1997. *Structure and Culture Reinforced: The Development and Current Features of the Norwegian Civil Service System*. Paper presented at the Civil Service Sys- tems in Comparative Perspective, Indiana University, Indi- ana, April 5–8.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Daraba, D., Subianto, A. B., & Salam, R. (2018a). An effort to Improve the Quality of Workers at the Makassar city Department of Employment Services. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 21–26.
- Daraba, D., Subianto, A. B., & Salam, R. (2018b). Upaya Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 21–26.
- Das, S.K. 1998. *Civil Service Reform and Structural Adjustment*. Delhi: Oxford University Press.
- Farida, U. (2017). *Analysis of Empowerment Program that was Implemented in Mamuju Regency East*

- Sulawesi Indonesia*. 149(Icest), 19–21.
- Fraser, V. J., & Olsen, M. A. (2002). The business of health care epidemiology: Creating a vision for service excellence. *American Journal of Infection Control*, 30(2), 77–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.1067/mic.2002.117041>
- Garnham, Nicholas. 1990. *Capitalism and Communication: Global Culture and the Economics of Information*. London: Sage Publications.
- Gray, Andrew, and Bill Jenkins. 1996. Public Administration and Government 1994–95. *Parliamentary Affairs* 49(2): 235–55.
- Halligan, John. 1997. The Australian Civil Service System. Paper presented at the Civil Service Systems in Comparative Perspective, Indiana University, Indiana, April 5–8.
- Haque, M. Shamsul. 1994. The Emerging Challenges to Bureaucratic Accountability: A Critical Perspective. In *Handbook of Bureaucracy*, edited by Ali Farazmand. New York: Marcel Dekker.
- . 1996. Public Service Under Challenge in the Age of Privatization. *Governance* 9(2): 186–216.
- . 1998a. New Directions in Bureaucratic Change in South-east Asia: Selected Experiences. *Journal of Political and Military Sociology* 26(1): 96–114.
- Hondeghem, Annie. 1997. The National Civil Service in Belgium. Paper presented at the Civil Service Systems in Comparative Perspective, Indiana University, Indiana, April 5–8.
- Isma, E. W., Darwis, M., Saleh, S., & Salam, R. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi pada Puskesmas Gattareng Kecamatan Gantarang Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Ilmu Administrasi Perkantoran (JIAP)*, 21–28.
- Kagami, Mitsuhiro. 1999. Privatization and Deregulation: The Case of Japan. In *Privatization, Deregulation, and Institutional Framework*, edited by Mitsuhiro Kagami and Masatsugu Tsuji. Tokyo: Institute of Developing Economies.
- Kelegama, Saman. 1995. The Impact of Privatization on Distributional Equity: The Case of Sri Lanka. In *Privatization and Equity*, edited by V.V. Ramanadham. London: Routledge.
- Kelly, S., & Faraone, L. (2013). Improving the ED Experience with Service Excellence Focused on Teamwork and Accountability. *Journal of Emergency Nursing*, 39(1), 33–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jen.2011.12.015>
- Kettl, Donald F. 1998. *Reinventing Government: A Fifth-Year Report Card*. Washington, DC: The Brookings Institution.
- Landry, Rejean. 1993. Administrative Reform and Political Control in Canada. *International Political Science Review* 14(4): 335–49.
- Millar, Michelle, and David McKeivitt. 1997. The Irish Civil Service. Paper presented at the Civil Service Systems in Comparative Perspective, Indiana University, Indiana, April 5–8.
- Mirdawati, M., Jamaluddin, J., Niswaty, R., Darwis, M., & Salam, R. (2018). The effectiveness of IMB Services at the Makassar City Investment Office and One Door Integrated Services at Makassar City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 37–44.
- Munnell, Alicia M. 1998. Public Supports Social Security Despite Lack of

- Confidence. *Social Insurance Update* 9(1):
- Niswaty, R., Darwis, M., Alimuddin, W., & Salam, R. (2016). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 95–100.
- Ojha, S. K. (2015). Operational Excellence for Sustainability of Nepalese Industries. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 189, 458–464. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.196>
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). 1993. *Public Management Development Survey 1993*. Paris: OECD.
- . 1995. *Public Management Developments Update 1995*. Paris: OECD.
- Oszlak, Oscar. 1997. The Argentine Civil Service: An Unfinished Search for Identity. Paper presented at the Civil Service Systems in Comparative Perspective, Indiana University, Indiana, April 5–8.
- Pempel, T.J., and Michio Muramatsu. 1995. The Japanese Bureaucracy and Economic Development. In *The Japanese Civil Service and Economic Development: Catalyst of Change*, edited by Hyung-Ki Kim, Michio Muramatsu, and T.J. Pempel. New York: Oxford University Press.
- Quible, Z. K. (2001). *Administrative Office Management, An Introduction 7th Edition*. Prentice Hall Inc.
- Rouban, Luc. 1993a. Public Administration and Political Change—Introduction. *International Political Science Review* 14(4): 315–8.
- . 1993b. France in Search of a New Administrative Order. *International Public into Public Administration*: *Political Science Review* 14(4): 403–18.
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20–27.
- Salam, R. (2015). Penerapan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern berbasis Daya Saing Organisasi dalam menyongsong MEA 2015. *SEMINAR NASIONAL "Revolusi Mental dan Kemandirian Bangsa Melalui Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial dalam Menghadapi MEA 2015" Himpunan Sarjana Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia*, 1, 186–190.
- Salam, R., & Niswaty, R. (2020). Pelayanan Publik Efektifitas Pelayanan Publik Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 11.
- Setyawati, I., Nasrullah, M., & Salam, R. (2019). The Effectiveness of the KTP-el Service at the Population and Civil Registry Office of Parepare City. *Jurnal Office*, 5(2), 59–64.
- Stonecipher, Harry C. 1998. Restoring Trust in Government. *Executive Speeches*, April 1, 1.Syamsiar, S., Saggaf, M. S., Salam, R., & Ihsan, S. R. (2018). Implementation Of Supervision On Office Of Community Empowerment And Makassar City Village. *The International Conference On Social Sciences And Humanities 2018*.
- Tadampali, A. C. T., Hadi, A., & Salam, R. (2016). Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT Bank SulSelBar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 35–46.
- Thomas, John Clayton. 1999. Bringing The Struggle Continues. *Public Administration Review* 59(1): 83–8.

- Thompson, Frank J. 1993. Critical Challenges to State and Local Public Service. In *Revitalizing State and Local Public Service*, edited by Frank J. Thompson. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Ventriss, Curtis. 1989. Toward a Public Philosophy of Public Administration: A Civic Perspective of the Public. *Public Administration Review* 49(2): 173–9.