ANALISIS PENERAPAN PERATURAN PEMERINTAH NO.96 TAHUN 2012 TENTANG PELAYAAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KECAMATAN PASARWAJO KABUPATEN BUTON SULAWESI TENGGARA (STUDI PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPANYA)

JUNAID GAZALIN
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Buton

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk : (1). Untuk mengetahui Penerapan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayaan Publik di Pemerintahan Kecamatan Pasarwajo. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayaan Publik di Pemerintahan Kecamatan Pasarwajo.

Penelitian menjelaskan bahwa proses serta kualitas pelayanan publik, dalam hal ini pengurusan pengantar admnistrasi, KK, Akta Jual Beli Tanah, Akte Lahir, IMB dan SIU bagi warga masyarakat di Kantor Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton sebelum diterapkan PP 96 Tahun 2012, pada umumnya kurang memuaskan dan masih perlu untuk ditingkatkan. Setelah peraturan tersebut diterapkan dengan menata kembali sistem pelayanan sesuai dengan standar operasional pelayanan publik, maka proses dan mekanisme pelayanan publik bagi warga masyarakat setempat telah berjalan lancar. kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Terutama mengenai kemudahan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, keramah-tamahan aparat, transparansi biaya, tingkat produktivitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Hal ini dicapai karena camat membenahi persyaratan berkas yang disiapkan, kejelasan informasi prosedur, mekanisme dan alur yang harus dilalui, tranparansi biaya dan waktu pengurusan. Penyelesaian pelayanan publik yang cepat seringkali beriringan dengan beban biaya pelayanan, untuk itu proses ini perlu dirubah pelan-pelan melalui pembiasaan oleh aparat untuk bekerja profesional.

Kata Kunci: Analisis, PP No. 96 Tentang Pelayanan Publik, Pasarwajo

A. Latar Belakang

Konsep Paradigma otonomi daerah telah terjadi setelah bergulirnya perubahan yang mendasar dalam era reformasi yang salah

satunya tujuan reformasi adalah kemandirian daerah diberikan secara penuh di daerah. Konsep ini berkembang juga dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berdampak luas bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat sampai tingkat daerah. Hal ini tercermin dalam penyelenggaraan pemerintah yang otonom dan terdesentralisasi dibandingkan dengan paradigma lama yang dalam penyelenggaraan pemerintahannya terpusat dan di bawah kendali langsung dari pemerintah pusat. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang di revisi dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan direvisi lagi dengan Undang-undang No 8 Tahun 2008 dan yang terakhir disepakati Undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang mengamanatkan pemberian otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan dinamis. Dengan demikian, daerah di berikan kemandiriaan dan kewenangan dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya.

Sehubungan dengan itu, otonomi daerah berarti memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Karena kewenangan membuat kebijakan (peraturan daerah) sepenuhnya menjadi wewenang daerah otonom, sehingga pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembagunan dapat berjalan lancar dan berkualitas.

Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat tergantung pada kemampuan keuangan daerah (Pendapatan Asli Daerah), sumber daya manusia yang dimiliki daerah, serta kemampuan daerah untuk mengembangkan segenap potensi yang ada di daerah otonom. Terpusatnya sumber daya manusia berkualitas di kota-kota besar dapat didistribusikan ke daerah seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah karena kegiatan pembangunan akan bergeser dari pusat ke daerah.

Guna lebih mengembangkan peran ini, pembangunan aparatur pemerintah diarahkan untuk meningkatkan kualitas aparatur agar lebih bersikap arief dan bijaksana serta berdedikasi yang tinggi terhadap pengabdian, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal sesuai tuntutan perkembangan zaman yang berlangsung selama ini. Karena itu, maka urusan penyelenggaraan pemerintahan yang hampir semuanya dilaksanakan di pusat sudah mulai didistribusikan kepada daerah.

Dalam konteks yang demikian, berarti unsur manusia akan berkurang bila tidak disertai dengan ketaatan pada peraturan atau prosedur aturan permainan yang berlangsung pada sebuah organisasi atau pemerintahan. Karena itu diperlukan kedisiplinan dan manajemen kinerja yang tinggi agar manusia benar-benar berfungsi sebagai kekuatan pembangunan, sehingga pelaksanaan pembangunan dapat merata di seluruh tanah air, guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Selain itu juga diperlukan keserasiaan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang pada akhirnya pemerintah daerah harus memberikan konstribusi dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah

yang lebih baik. Dan kedepannya bisa menjadi tolak ukur atau menjadi percontohan buat daerah lainnya dalam hal penerapan PP No 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.

Pelimpahan wewenang tersebut diharapkan pemerintah daerah mampu lebih meningkatkan efisiensi alokasi sumberdaya dan daya tanggap pemerintah, serta akan membawa pemerintah daerah lebih dekat dengan warganya. Diharapkan pada gilirannya nanti akan mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, para pejabat daerah lebih efektif dan efisien melakukan monitoring dibandingkan dengan pejabat pemerintah pusat karena memiliki kedekatan jarak sehingga bisa mengontrol aktivitas.

Dalam rangka menjamin penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan di daeran secara mantap, serasi, berdaya guna dan berhasil guna, untuk itu pemerintah telah menenetapkan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dengan pemberian otonomi yang nyata dan bertanggung jawab sebagai azas pelaksanaan pembangunan di daerah, dengan titik berat pada daerah kabupaten atau kota. Pada akhirnya pemerintah daerah harus memberikan konstribusi dalam penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan ke arah yang lebih baik. Semakin luasnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah dewasa ini, menuntut bagi setiap pemerintah daerah untuk cerdas dalam mengembangkan daerahnya dengan melihat berbagai sumber daya yang dimilikinya. Merancang perangkat daerah serta program kerja yang efektif dan efisien bagi pembangunan daerah.

Namun, seiring dengan perkembangan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah, justru bermunculan masalah yang hampir seragam di berbagai pemerintah daerah. Antara lain semakin banyaknya perangkat daerah yang dibentuk tanpa rincian tugas, fungsi dan tata kerja yang jelas bahkan berbenturan dengan perangkat daerah yang lain sehingga istilah gemuknya birokrasi melekat pada pemerintahan kita utamanya di tingkat pemerintah daerah. Semakin banyaknya perangkat daerah tentunya akan berpengaruh kepada semakin banyaknya biaya yang harus disisipkan dalam APBD untuk operasional tiap perangkat daerah. Hal yang demikian tidak menjamin kinerja pelayanan masyarakat yang optimal.

Sebagai tindak lanjut atas pemberian pelayanan tersebut pada tingkat pemerintah daerah peraturan ini ditindaklanjuti dengan peraturan daerah di masing-masing daerah diterbitkanya Peraturan Daerah No. 25 Tahun 2013 Tentang Perubahan struktur Organisasi dan Kelembagaan Daerah Kabupaten Buton yang mengatur tentang susunan, kedudukan, tugas pokok organisasi perangkat daerah sampai ke kecamatan.

Keluarnya perda tersebut membawa perubahan struktur serta tugas pokok dan fungsi yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. dimana terbentuk sub bagian yang baru dalam struktur organisasi kecamatan yang mempunyai tugas pokok dan fungsi yang berbeda dari semula. Hal ini sebagai tindak lanjut dengan penerapan PP No. 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik. Untuk itu diperlukan pelayanan yang ekstra bagi

masyarakat yang membutuhkan pelayan publik yang cepat, tepat dan efisien.

Bertitik tolak dari hal tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut perubahan tersebut. Terutama mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton dengan memilih judul yaitu: "Analisis Penerapan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayaan Publik di Pemerintahan Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton Sulawesi Tenggara". (Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik sebelum dan sesudah Penerapanya).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengunakan metode Deskriftif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari dua unsur yakni pegawai Kantor Kecamatan Pasarwajo yang berjumlah 50 orang selaku informan, dan warga Kecamatan Pasarwajo yang berkunjung di Kantor Kecamatan Pasarwajo untuk berbagai jenis urusan pelayanan publik. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Data yang dipakai berupa data primer yang berasal dari hasil pengisian kuesioner dari responden atau masyarakat, dan hasil wawancara dengan informan atau aparat kantor kecamatan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data yang bersumber dari dokumentasi administrasi pemerintahan Kecamatan Pasarwajo. Teknik analisa data yaitu Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Sebelum Dan Sesudah Penerapan PP No. 96 Tahun 2012.

1. Kemudahan Pelayanan Publik

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan publik apakah telah memudahkan setiap urusan dokumen yang diperlukan warga masyarakat di Kantor Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton, baik sebelum maupun sesudah diterapkan PP No. 96 Tahun 2012. Perincian tanggapannya dapat disajikan pada Tabel 1, sebagai berikut;

Tabel 1
Kemudahan Dalam
Urusan Pelayanan Publik

Penilaian		SebelumPP No. 96 Tahun 2012			SesudahPP No. 96 Tahun 2012		
		(F)	(%)	Scor	(F)	(%)	Scor
Sangat mudah	4	18	36	72	25	50	100
Mudah	3	16	32	48	23	46	69
Kurang mudah	2	12	24	24	2	4	4
Tidak mudah	1	4	8	4	-	-	-
Jumlah:		50	100	148	50	100	173

Sumber: Diolah dari kuesioner Responden, 2015

2. Kecepatan/Waktu Pelayanan Publik

Tanggapan responden mengenai waktu yang diberikan oleh aparat dalam setiap urusan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton apakah tergolong cepat, baik sebelum maupun sesudah diterapkan PP No. 96 Tahun 2012 dapat dilihat Perincian tanggapannya pada Tabel 2, sebagai berikut :

Tabel 2.
Kecepatan/Waktu Dalam

Urusan Pelayanan Publik

Penilaian		SebelumPP No. 96 Tahun 2012			SesudahPP No. 96 Tahun 2012		
		(F)	(%)	Scor	(F)	(%)	Scor
Sangat cepat	4	16	32	64	24	48	96
Cepat	3	16	32	48	21	42	63
Kurang cepat	2	12	24	36	4	8	16
Tidak cepat	1	6	12	6	1	2	1
Jumlah:		50	100	154	50	100	176

Sumber: Diolah dari kuesioner Responden, 2016

3. Keramahan Dalam Pelayanan

Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan publik dari aparat di Kantor Kecamatan Pasarwajo, apakah tergolong ramah dalam setiap urusan dokumen yang diperlukan warga masyarakat, baik sebelum maupun sesudah diterapkan PP No. 96 Tahun 2012. Perincian tanggapannya disajikan pada Tabel 3, sebagai berikut :

Tabel 3.
Keramahan Dalam
Urusan Pelayanan Publik

Penilaian		SebelumPP No. 96 Tahun 2012			SesudahPP No. 96 Tahun 2012		
		(F)	(%)	Scor	(F)	(%)	Scor
Sangat ramah	4	16	32	64	22	44	88
Ramah	3	15	30	45	28	56	84
Kurang ramah	2	11	22	22	0	0	0
Tidak ramah	1	8	16	8	0	0	0
Jumlah:		**50**	**100**	**139**	**50**	**100**	**172**

Sumber: Diolah dari kuesioner Responden, 2016

Faktor-Faktor Berpengaruh Dalam Proses dan Kualitas Pelayanan Publik Sebelum dan Sesudah Penerapan PP No. 96 Tahun 2012.

Analisis *kualitatif* pegawai Kantor Kecamatan Pasarwajo sebagai informan sampel penelitian mewawancarai 3 orang pejabat. Mereka bertugas dalam penerbitan KTP, KK, dan Akta Tanah, dan pemberian surat pengatar penerbitan IMB di Kantor Dinas Tata Ruang, dan pemberian surat pengatar pener-bitan SIU di Kantor Disperindag. Hasil analisis *kualitatif* menerapkan metode *deskriptif,* menjelaskan fenomena yang terjadi dalam pelayanan publik kepada masyarakat di kecamatan ini, dinilai semakin baik setelah diterapkan PP No. 96 Tahun 2012 yang berarti telah menjawab rumusan masalah.

Pelayanan publik dalam berbagai urusan dokumen harus memenuhi persyaratan menyiapkan berkas yang diperlukan baik sebelum maupun sesudah diterapkan PP No. 96 Tahun 2012. Pengurusan KTP AK, Akte Tanah, IMB dan SIU harus menyiapkan rekomendasi RT/RW ke kantor lurah dan pelunasan PBB,, foto copy KTP, KK, surat pengantar dari lurah, dan uang sesuai tarif. Kusus pengurusan IMB harus dilengkapi sertifikat tanah. Sedangkan untuk pengurusan SIU, perlu dilengkapi foto copy Kartu NIWP, dan biaya admnistrasi sesuai tarif yang sudah ditetapkan.

Sehubungan dengan itu aparat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasarwajo, telah memberi informasi mengenai persyaratan tersebut sebelum diterapkan PP No. 96 Tahun 2012 namun masih perlu ditingkatkan. Sesudah diterapkan peraturan tersebut pemberian informasi pelayan publik semakin intensif. Karena itu sosialisasi untuk pengurusan

KTP, KK dan Akta Tanah telah dilakukan secara rutin oleh aparat kelurahan dan kecamatan. Untuk IMB dan SIU sosialisasi dilakukan oleh aparat dari instansi/dinas yang terkait.

Mekanisme kelancaran proses pelayanan publik di kantor tersebut sebelum diterapkan PP No. 96 Tahun 2012 masih perlu ditingkatkan, Sesudah peraturan tersebut diterapkan mekanisme pelayanan publik berjalan lancar sesuai alur yang ditetapkan. Untuk pengurusan KTP dan KK: dari RT – RW – Kantor Kelurahan – Kantor Kecamatan, dan untuk alur pengurusan Akta Tanah: Kantor Kelurahan – Kecamatan/ ke Badan Pertanahan. Sedangkan untuk alur pengurusan IMB: Kantor Kelurahan – Kantor Kecamatan – Kantor Dinas Tata Ruang, dan pengurusan SIU: Kantor Kelurahan – Kantor Kecamatan – Kantor Disperindag Kabupaten Buton.

Pengurusan admnistrasi pengantar KTP dan KK telah sesuai standar operasional pelayanan. Khusus IMB dan SIU pelayanan yang diberikan mudah dan lancar, karena tidak menelan waktu lama, disposisi ke instansi terkait cepat dalam sehari, terkecuali camat tidak ada di tempat dapat tertunda beberapa hari.

Kecepatan penyelesaikan semua jenis urusan pelayanan publik berhasil ditingkatkan setelah diterapkan PP No. 96 Tahun 2012. Untuk KTP, KK dan lainya selesai dalam 1 minggu. Untuk KTP penggantian paling cepat 4 hari dan paling lambat 7 hari. Untuk IMB dan SIU relatif jika camat ada di tempat dalam sehari diselesaikan pengantar ke instansi/dinas yang berwenang.

Kualitas pelayanan publik dari segi keramahan aparat menunjukkan semua urusan pelayanan publik di kantor ini dapat ditingkatkan setelah diterapkan PP No. 96 Tahun 2012. Karena para aparat bersikap ramah dalam melayani warga masyarakat. Aparat pelayanan publik selalu mengedepankan keramahtamahan kepada setiap warga masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen yang di perlukan.

Menyangkut biaya setiap urusan dokumen baik sebelum maupun sesudah diterapkan PP No. 96 Tahun 2012 dapat diterima warga masyarakat. Untuk KTP, KK dan Akte Kelahiran, mulai tarif gratis sesuai ketentuan Imbauan Bupati Buton. Sedangkan untuk urusan IMB dan SIU relatif tidak ada patokan tarif karena sifatnya disposisi pengantar untuk penerbitan dokumen pada dinas terkait, namun demikian tarif sukarela biasanya antara Rp. 100.000,- > Rp.100.000,-

Produktivitas untuk pembuatan admnistrasi yang lain dan akte kelahiran masing-masing antara 15 sampai 25 orang sehari yang datang meminta pelayanan. Produktivitas IMB dan SIU relatif, terkadang dalam sehari tidak ada warga yang datang meminta pelayanan, terkadang dalam sehari ada 3 atau 4 orang yang mengurus penerbitan dokumen tersebut.

Pelayanan kepada warga masyarakat dalam mengurus pengantar admnistrasi KTP KK dan lainya, serta IMB dan SIU dinilai tidak efektif dan efisien sebelum diterapkan PP No. 96 Tahun 2012. Setelah peraturan tersebut diterapkan maka pelayanan publik semakin efektif dan efisien. Karena didukung faktor kepemimpinan aparat di kantor ini cukup berpengaruh dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Hal ini nampak ketika belum diterapkan PP No. 96 Tahun 2012 kurang memadai. Setelah peraturan tersebut diterapkan, pemerintah berupaya melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat berupa, komputer dan printer yang lengkap, ruang kerja aparat yang nyaman, ruang tunggu pengunjung yang representatif, tenaga ahli dan staf yang cakap dan terampil melaksanakan tugas.

Fungsi pengawasan sangat mempengaruhi pelayanan publik, karena melalui pengawasan proses pelayanan publik berjalan lancar, aparat lebih baik, giat dan tekun melaksanakan tugas mereka. Pengawasan dalam pelayanan publik meningkatkan kinerja aparat, sehingga kualitas pelayanan semakin baik, terutama setelah diterapkan PP No. 96 Tahun 2012 di kantor ini.

Faktor Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh yang positif dalam pemberian pelayanan publik kepada warga masyarakat di kecamatan ini, sebelum diterap-kan PP No. 96 Tahun 2012 masih rendah. Setelah diterapkan peraturan tersebut kualitas SDM semakin baik, karena para aparat pelayanan telah ditatar sehingga lebih terampil dan berdampak positif terhadap kinerja mereka.

Faktor anggaran dapat juga mempengaruhi pelayanan publik kepada warga masyarakat sebelum diterapkan PP No. 96 Tahun 2012 masih kurang memadai. Setelah diterapkan peraturan tersebut penyediaan anggaran operasional pelayanan yang memadai dapat melancarkan proses pelayanan publik kepada masyarakat dalam penerbitan admnistrasi seperti, KK, Akte Jual Beli Tanah, KAte Kelahiran, Akta Tanah, IMB dan SIU.

Kedisiplinan aparat pelayanan publik meningkatkan kinerja yang lebih baik, sebelum PP No. 96 Tahun 2012 diterapkan masih rendah. Setelah diterap-kan peraturan tersebut aparat semakin disiplin dalam memberi pelayanan publik, sehingga memudahkan warga masyarakat mengurus KTP, KK, Akte Jual Beli Tanah, Akte Kelahiran, Akta Tanah, IMB dan SIU. Disiplin kerja yang dimaksud yakni aparat bekerja sesuai bidang tugas pokok dan fungsinya, dan sekaligus aparat bekerja sesuai jadwal kerja yang ditetapkan datang dan pulang tepat waktu. Tidak ada yang bolos, sehingga semua urusan dan kepentingan warga masyarakat di kantor ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Seluruh rangkaian analisis kualitatif yang menerapkan metode deskriptif, telah menjelaskan fenomena yang terjadi dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton, telah menjawab rumusan masalah yaitu: "Bagaimana proses dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton sebelum dan sesudah penerapan PP No. 96 Tahun 2012 ? dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton sebelum dan sesudah penerapan PP No. 96 Tahun 2012.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

a. Proses pelayanan publik dalam pengurusan KTP, KK, AK, Akte Jual Beli Tanah, IMB dan SIU bagi warga masyarakat di Kantor Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton sebelum diterapkan PP No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik pada umumnya kurang memuaskan. Setelah peraturan tersebut diterapkan dengan menata kembali sistem pelayanan sesuai dengan standar operasional pelayanan publik, maka proses dan mekanisme pelayanan publik bagi warga masyarakat setempat telah berjalan lancar. Hal ini dicapai karena camat membenahi persyaratan berkas yang disiapkan,
b. Kejelasan informasi prosedur, mekanisme dan alur yang harus dilalui, tranparasi biaya dan waktu pengurusan.
c. Kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Admnistrasi bagi setiap warga masyarakat yang berkunjung di Kantor Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton sebelum diterapkan PP No.96 Tahun 2012 pada umumnya masih masih perlu ditingkatkan. Setelah peraturan tersebut diterapkan oleh camat setempat, maka kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik dengan menata kembali kemudahan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, keramahtamahan aparat, transparansi biaya, tingkat produktivitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton, antara lain kebijakan camat yang berpedoman kepada PP No.96 Tahun 2012 yang ditindaklanjuti Perda Kabupaten Buton No.3 Tahun 2012 Tentang admnistrasi Kependudukan dan Perda Kabupaten Buton No.25 Tahun 2013 tentang Kelembagaan Dan Perangkat Daerah Kabupaten Buton yang mengedepankan fungsi kepemimpinan dan pengawasan yang melekat, meningkatkan kedisiplinan aparat, pelatihan aparat demi peningkatan mutu sumber daya manusia, memanfaatkan anggaran secukupnya, dan melengkapi sarana dan prasana yang diperlukan.

2. Saran

a. Sebaiknya penggurusan adminitrasi yang ada di kecamatan dibebaskan seluruh biayanya dan sebaiknya trasitransparansi biaya bukan hanya dalam pengurusan pengantar admnistrasi KTP, KK, dan lainya, akan tetapi juga diberlakukan untuk pengurusan rekomendasi atau surat pengantar permohonan penerbitan IMB di Kantor Dinas Tata Ruang, dan surat pengantar permohonan penerbitan SIU di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Karena selama ini tidak ada ketentuan tarif melainkan biaya sukarela. Dalam konteks yang demikian bagi warga yang menginginkan kecepatan penyelesaian urusan, tentu tidak

terhindar dari tarif yang mungkin memberatkan.

b. Meskipun sebagian aparat pelayanan publik di kantor ini telah memiliki keterampilan teknis komputerisasi, namun bagi pejabat yang memiliki eselon empat dan lima perlu diberi pelatihan manajemen komputer dan informatika demi peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsini, 1996. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta

Almasdi & Yusuf Suid. 1996. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Ghalia Indonesia

Budiman, Said. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: Andi Offset.

Dayan, Anto. 1989. Pengantar Statistik. Jakarta: LP3ES.

Gaspersz, Wtson. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengertian dan Masalah.* Jakarta: Sapdodadi.

Gerson, Hotman. 2002. *Manajemen Kepegawaian Indonesia.* Jakarta: Gunung Agung

Julianta, Hadari. 2000. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press,

Kasmir, Muhammad. 2005. *Ilmu Pemerintahan Baru.* Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.

Kurniawan, 2005. *Konsepsi Tentang Pemeberdayaan Aparatur di Daerah,* Bandung: Tarsito.

Mohammad, 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara

Ruky, Warokka. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia (Pendekatan Service Public), Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, Hardi, 2006. Beberapa Aspek Kepemimpinan dan Pengawasan dalam Pelayanan Masyarakat, Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiono, 2010. *Metodologi Penelitian Administrasi.* Bandung : Alfabeta

Tarkim, Salman. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : Bumi Aksara

Tjiptono, Suhardi. 1996. *Administrasi dan Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara

Warella, Ramire. 1997. Administrasi Publik, Teori dan Aplikasinya. Bandung: Rafika Aditama.

Widodo, 2001. Adminidtrasi Publik dan Implementasinya. Bandung: Rafika Aditama.

Sumber Lain :

Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pementah Republik Indonesia No 98 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah No. 25 Tahun 2013 Tentang Struktur organisasi dan kelembagaan daerah Kabupaten Buton

Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2012 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Buton