

PERAN APARATUR KECAMATAN DALAM MEMBANGUN TATA PEMERINTAHAN YANG BAIK (Studi Pelayanan Publik Di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang)

Ida Utami Dwikurniawati ¹⁾

¹⁾*Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara dan Pemerintahan Annisa Dwi Salfaritzi*

Jl Puncak Sekuning No.170 Palembang

Email : utami_ida@yahoo.com¹⁾

ABSTRACK

The role of the apparatus is very important in realizing good government, when the government policy on the implementation of regional autonomy is implemented. The basic principle of granting autonomy is based on the consideration that the region is more aware of the needs and standards of service for the community in its area, thus shortening the range of control services to the community. In the development of good governance there are several things that must be considered namely transparency, encourage community participation and encourage partnerships with private and community. In an increasingly complex life, rapid changes, higher interconnectedness, increasingly scarce natural resources, widening gaps and increasingly diminished earth carrying capacity, can not and should not be overcome with good governance. From the results of the discussion that the apparatus Kecamatan Ilir Barat I Palembang city has not run its role well in an effort to provide excellent service to the community. Due to the impartiality of the apparatus and the disagreements that resulted in a lack of interest in participating in activities organized by the sub-district, and the lack of communication of the Sub-district Head with the community has resulted in the absence of community participation. Lack of such communication, causing the sub-district head to face various obstacles in establishing good relationships with their citizens. Less service to the community because the government Ilir Barat I of Palembang is not supported by professional apparatus who always try to give service to their society which can be realized through honest service, fast and free.

Keywords: *Role of Subdistrict Apparatus, Good Governance, Public Service.*

1. Pendahuluan

Era reformasi saat ini, kinerja Pemerintah mendapat perhatian tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (Aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja Pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari Pemerintah Pusat sampai ke Pemerintah terendah. Pelayanan yang diberikan pemerintah Kecamatan terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktivitas kerja dan disiplin dari pegawai.

Berlakunya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan kemudian diganti dengan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, berdampak terhadap sistem pemerintahan nasional. Perubahan sistem pemerintahan nasional tersebut terlihat pada asas pemerintahan, yang semula bersifat Sentralisasi menjadi asas yang bersifat Desentralisasi. Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka

peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.

Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Penjelasan Undang- Undang tersebut selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta berwawasan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat kantor Kecamatan yang kurang memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada karakter birokrasi perangkat kecamatan yang belum sesuai harapan di wilayahnya. Sejalan dengan otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, merupakan perwujudan pertanggung jawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah yang merupakan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya dititik beratkan pada pemerintah kecamatan. Karena kecamatan merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat kantor Kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah Kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang di terimanya.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh Aparat Kecamatan sebagai penyelenggara pemerintahan di Kecamatan. Pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari Aparat Pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas - tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan dan disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Tata cara pelayanan publik masih berbelit - belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparat juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Demikian halnya dengan disiplin kerja. Berdasarkan pengamatan awal, aparatur di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang sangat rendah disiplinnya, hal ini antara

lain terlihat dari jam datang serta jam pulang pegawai yang tidak sesuai aturan yang berlaku. Pada umumnya pegawai yang ada datang terlambat tapi pulang lebih cepat dari jam kantor. Kondisi ini jelas sangat menghambat pelayanan administrasi umum di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang, seperti halnya pelayanan KTP yang banyak dikeluhkan masyarakat karena lambatnya proses penyelesaian. Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Selain disiplin kerja yang harus ditingkatkan juga harus ditingkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kerjanya. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena sangat terkait dengan kepastian bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparansi dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian peningkatan kinerja semua staff pegawai Kecamatan akan turut menentukan tingkat pelayanan publik yang maksimal khususnya di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

Kondisi real di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang tidak terlalu jauh berbeda dari kondisi birokrasi publik yang ada di Indonesia. Waktu relatif lama mengatakan kerja Aparat Pemerintah lambat. Banyak orang yang berpendapat lain, tidak semua lembaga Pemerintah sengaja memperlama proses penyelesaian urusan atau persoalan rakyat. Untuk merealisasikan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih reponsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Oleh karena itu perlunya suatu tindakan yang benar - benar mementingkan kepentingan umum, dalam hal memberikan pelayanan yang benar - benar baik terhadap masyarakat.

Hal itu tentunya merupakan tantangan tersendiri bagi Aparatur Pemerintah, khususnya yang bertugas dikantor Kecamatan untuk selalu memperlihatkan kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan realitas seperti itu, maka mereka

harus berperilaku sebagai Aparat yang bersih dan berwibawa, menegakkan disiplin dan penuh keikhlasan dalam melayani masyarakat.

Aparatur penyelenggara negara mempunyai tugas utama melakukan pengambilan keputusan yang lebih mengedepankan kepentingan publik dalam rangka setiap pengambilan keputusan bisa berdampak positif atau negatif bagi masyarakat. Oleh karena itu diperlukan kontrol terhadap setiap kewenangan pejabat publik dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan publik, sehingga dampak yang akan dirasakan lebih banyak manfaat bagi masyarakat.

Dalam pelaksanaan pemerintahan kecamatan, peranan camat selaku aparatur pemerintah kecamatan dalam manajemen pemerintahan yang bersih di wilayah kecamatan sangat dibutuhkan. Oleh sebab itu bagi camat selaku pemerintah sangat dituntut kemampuan yang optimal dalam arti harus mampu memegang kendali pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik.

Camat sebagai seorang pemimpin yang melaksanakan fungsi manajemen pemerintahan harus mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan yang berkaitan dengan pelaksanaan pemerintahan yang bersih untuk pelayanan publik. Dengan adanya tuntutan permintaan pelayanan masyarakat dilaksanakan secara lebih baik, maka tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah kecamatan harus perlu terus dilaksanakan secara efektif. Untuk itu perlu terus dilakukan pembinaan aparatur pemerintah kecamatan dalam meningkatkan motivasi kerja, sehingga efektivitas pelaksanaan-pelaksanaan pemerintahan dapat terlaksana secara maksimal.

Era pemikiran mengenai Efektivitas pada akhir - akhir ini lebih memusatkan pada aspek sosio manusiawi dalam sistem produksi. Penjabaran dari pemikiran ini dapat dilakukan melalui pendekatan pengawasan di dalam membentuk kultur kerja produktif. Fungsi pengawasan juga sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam memasuki proses pelaksanaan pembangunan di era globalisasi.

Dalam suatu organisasi pemerintahan, pengawasan diperlukan agar organisasi pemerintahan itu dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan maupun pembangunan. Dalam hal ini peran aktif dari figur seorang Camat sangat diharapkan terutama dalam pengawasan karena pengawasan merupakan salah satu unsur penting dalam rangka meningkatkan pendayagunaan aparatur negara dalam melaksanakan tugas - tugas umum pemerintahan dan pembangunan terutama dalam pelayan kepada publik demi menuju terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa, karena melalui pelaksanaan fungsi ini semua bentuk penyimpangan dan penyelewengan dapat dihindari.

2. Pembahasan

Membangun tata pemerintahan yang baik merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang

diciptakan bersama oleh pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat. Untuk membangun pemerintahan yang baik perlu dibangun hubungan antara pelaku-pelaku penting dalam negara, agar semua pihak merasa memiliki hubungan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah bahwa masyarakat dapat menilai dan memilih bahkan meminta jasa pelayanan yang lebih baik. Pembangunan adalah proses perubahan yang bersifat dinamis sehingga memungkinkan terjadi pergeseran peran seorang pemimpin termasuk peran pemerintah.

Fungsi peran yang telah ditetapkan perlu selalu dikaji ulang (*review*) agar fungsi peran dan peranan yang dilaksanakan memberikan kontribusi yang lebih berarti bagi semua pihak lain maupun pada proses pembangunan sesuai dengan amanat yang tersurat dan tersirat dalam prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Pelaksanaan pemerintahan yang baik disetiap kota/kabupaten yang melibatkan peranan pemerintah akan memberikan implikasi yang sangat bermakna terhadap upaya peningkatan kondisi dalam membangun tata pemerintahan yang baik.

Membangun pemerintahan yang baik bukan suatu hal yang mudah, apalagi kita berhadapan dengan persaingan global yang mendesak kita ke pinggir, maka pemerintahan yang baik merupakan suatu keharusan bagi kita yang sudah masuk dalam komunitas global. pelaksanaan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan instrumen yang sangat penting bagi penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah menjadi ujung tombak dengan potensi yang dimiliki oleh pemerintah. Peran aparatur kecamatan sangatlah dibutuhkan dalam interelasi (hubungan) dan interpedensi (ketergantungan) antara komponen pemerintah karena setiap hari setiap aparatur kecamatan berhadapan langsung dengan masyarakat.

A. Peran Aparatur Kecamatan dalam membangun tata pemerintahan yang baik (*studi pelayanan publik di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang*)

Peran Aparatur Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang yang dimaksud dalam penelitian ini terhadap para pegawai adalah pembinaan terhadap aparatur pemerintahan Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang sebagai suatu badan/organisasi dalam membantu penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Pembinaan yang dilakukan adalah membina, memotivasi, dan melaksanakan tugas dan kewajiban dalam melayani masyarakat. Dalam kaitannya dengan peran aparatur kecamatan dalam penelitian hubungan antara pemerintah adalah aparat harus mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi, memberi petunjuk dan juga mampu melayani dengan maksimal. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik maka aparatur pemerintahan di Kecamatan Ilir Barat I diberikan pembinaan, pendidikan dan pelatihan. Hal ini dilakukan agar pegawai lebih profesional dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa aparatur melaksanakan pembinaan melalui pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan untuk bisa memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. pendidikan dan pelatihan yang tepat merangsang pegawai untuk mengembangkan kompetensi dan profesionalisme yang dimiliki. Terwujudnya aparatur yang profesional dapat membangkitkan kesadaran didalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Dengan demikian substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai? Karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil temuan dilapangan dengan wawancara langsung dengan salah satu masyarakat yang sedang melakukan kegiatan pelayanan, dapat kita ketahui bahwa aparatur bekerja kurang optimal sehingga masyarakat sangat kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Dalam pembahasan ini, pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi.

Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran.

Begitu pentingnya pelayanan publik ini bagi setiap organisasi pemerintahan di Indonesia, adapun Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Terdapat penjelasan lain mengenai keluhan masyarakat di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan bahwa dari pihak kecamatan memperjelas tentang keluhan masyarakat selama ini. Dan mungkin memang ada saja aparatur yang melayani kurang maksimal, tapi

setiap potensi selalu digali agar bisa lebih baik lagi. Untuk itu Aparatur meminta agar masyarakat bisa tepat waktu membayar pajak bumi dan bangunan (PBB), dari hasil pajak itulah pendapatan mereka dihasilkan.

Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengatasi masalah pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik, antara lain:

1. Merubah tekanan-tekanan sistem pemerintahan yang sifatnya sentralistik otoriter menjadi sistem pemerintahan desentralistik demokratis.
2. Membentuk asosiasi/perserikatan kerja dalam pelayanan publik.
3. Meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam monitoring dan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik.
4. Adanya kesadaran perubahan sikap dan perilaku dari aparat birokrasi pelayanan publik menuju model birokrasi yang lebih humanis.
5. Menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik.
6. Pentingnya faktor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik.
7. Pentingnya perhatian terhadap faktor pendapatan dan penghasilan (wages and salary) yang dapat memenuhi kebutuhan minimum bagi aparat pelayanan publik.
8. Pentingnya faktor keterampilan dan keahlian petugas pelayanan publik.
9. Pentingnya faktor sarana fisik pelayanan publik.
10. Adanya saling pengertian dan pemahaman bersama (mutual understanding) antara pihak aparat birokrasi pelayanan publik dan masyarakat yang memerlukan pelayanan untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam pelayanan publik.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kecamatan adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Mengapa demikian ? Karena setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari . Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani.

B. Upaya Aparatur Kecamatan dalam melayani masyarakat

Adapun upaya yang dilakukan aparaturnya Kecamatan dalam membangun tata pemerintahan yang baik (studi pelayanan publik di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang) yaitu:

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Ada pula yang mendefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini berarti tingkat keandalan di mata pelanggan, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikatornya adalah:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani;
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas;
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; dan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian diperoleh bahwa keandalan Aparatur Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang dalam melayani masyarakat dinilai sangat efektif, karena aparaturnya bisa langsung turun kelapangan dalam melayani masyarakat. Terdapat upaya yang dilakukan aparaturnya Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang dalam membangun tata pemerintahan yang baik dibidang pelayanan masyarakat dengan berdasarkan aturan pemerintah kota dan aparaturnya harus bisa menguasai bidang kerja masing-masing agar pelayanan bisa di selesaikan secara maksimal. Hal ini terlihat dari pihak kelurahan yang memberikan surat edaran kepada RT dan lurah untuk meningkatkan pelayanan serta terjun langsung kelapangan jika ada permasalahan yang harus segera dituntaskan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa aparaturnya pemerintahan di Kecamatan Ilir Barat I telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik sehingga diharapkan tata pemerintahan di lingkungan Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang dapat tercipta dengan baik pula. Selain itu berdasarkan pengamatan peneliti, terkait unsur keandalan tentang kecermatan petugas dalam melayani, pelayanan yang memiliki standar yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan semuanya sudah baik. Hal ini terlihat dari prosedur yg sudah terpasang/sudah ada dalam unsur keandalan dalam pelayanan masyarakat.

2. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;

- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; dan
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan Aparatur Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang dalam melayani masyarakat yaitu aparat membuka lebar masukan - masukan apapun yang diberikan masyarakat baik itu keluhan atau rasa terimakasih atas pelayanan yang diberikan, dan aparat akan terus berusaha semaksimal mungkin dalam hal menanggapi segala bentuk pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan kecamatan. Selain itu berdasarkan pengamatan peneliti, terkait unsur ketanggapan tentang merespon setiap pelanggan, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan tepat waktu sudah sangat baik, hanya saja ketanggapan disini sering disalah artikan masyarakat seperti halnya prosedur yang terlalu banyak sehingga bisa membuang-buang waktu dan tenaga. Hal ini terlihat dari banyaknya laporan masyarakat tentang ketidakpuasan terhadap pelayanan.

3. Keyakinan (Confidence)

Keyakinan adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; dan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan;

Hasil temuan penelitian diketahui bahwa keyakinan disini yaitu aparat lebih meyakinkan atau memberi jaminan ketepatan waktu, legalitas dalam pelayanan, maupun biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari aparat kecamatan. Hal ini terlihat dari usaha aparat di Kecamatan Ilir Barat I untuk mengerjakan tugasnya dengan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Selain itu berdasarkan pengamatan peneliti bahwa unsur keyakinan tentang jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, serta jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah sangat maksimal dan dapat diartikan bahwa pemerintahan Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang ini sudah menjalankan roda pemerintahan yang baik. Hal ini terlihat dari setiap pemberian jaminan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan Kecamatan Ilir Barat I Palembang kepada masyarakat sudah sangat baik berdasarkan peraturan yang berlaku.

4. Empati (Emphaty)

Empati adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon;
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah;
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); dan
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian diketahui bahwa aparat Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang memiliki sikap empati dalam artian tegas tetapi sangat ramah dan tidak membeda-bedakan terhadap situasi pemerintahan dalam hal melayani masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa aparat pemerintahan di Kecamatan Ilir Barat I telah memiliki empati dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Hal ini terlihat dari sikap aparat yang tidak diskriminatif dalam melayani masyarakat. Selain itu terkait unsur empati tentang Mendahulukan kepentingan pemohon, melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif (membeda-bedakan), serta menghargai setiap pemohon sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari aparat yang murah senyum, serta dengan sabar dan santun memberikan arahan kepada pemohon yang belum mengetahui prosedur.

5. Berwujud (Tangible)

Berwujud merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; dan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan;

Hasil penelitian diperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran akan sangat membantu masyarakat dalam urusan pelayanan. Oleh karena itu fasilitas kantor sangat penting untuk dimiliki oleh setiap kantor yang mengadakan pelayanan publik. Berdasarkan wawancara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa aparat pemerintahan yang ada di Kecamatan Ilir Barat I telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyediakan fasilitas yang nyaman bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kecamatan Ilir Barat I. Akan tetapi masih banyak fasilitas yang harus ditambah dan diperbaiki agar tata pemerintahan yang baik dapat terwujud. Selain itu terkait unsur berwujud tentang Penampilan petugas/aparatur dalam melayani, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan aparat, kemudahan akses pelayanan, serta alat bantu untuk pelayanan kurang baik. Hal ini terlihat dari fasilitas yang kurang memadai seperti halnya komputer yang sedikit sedangkan permintaan yang begitu banyak. Sedangkan untuk

kedisiplinan itu sendiri sudah cukup disiplin, karna masih ada saja aparat yang pulang lebih awal sebelum jam pulang.

C. Faktor Penghambat dan Pendukung Aparatur Kecamatan dalam membangun tata Pemerintahan yang baik di Kecamatan Ilir Barat I Palembang

Hambatan memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Suatu tugas atau pekerjaan tidak akan terlaksana apabila ada suatu hambatan yang mengganggu pekerjaan tersebut. Hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Setiap manusia selalu mempunyai hambatan dalam kehidupan sehari-hari, baik dari diri manusia itu sendiri ataupun dari luar manusia.

Hambatan cenderung bersifat negatif, yaitu memperlambat laju suatu hal yang dikerjakan oleh seseorang. Dalam melakukan kegiatan seringkali ada beberapa hal yang menjadi penghambat tercapainya tujuan, baik itu hambatan dalam pelaksanaan program maupun dalam hal pengembangannya.

Adapun faktor penghambat peran aparatur Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang yaitu dari faktor gedung/bangunan yang sempit. Sehingga memungkinkan para pegawai bekerja dengan kurang nyaman. Adapun faktor kedua yaitu fasilitas yang kurang memadai yang menjadi penghambat suatu aparatur kecamatan dalam melayani masyarakat. Adapun faktor ketiga yaitu transportasi yang menjadi penghambat aparatur kecamatan dalam melayani masyarakat. Adapun yang terakhir yaitu faktor keempat yaitu sumber daya manusia yang sedikit. Sumber daya akan tumbuh dari akar kepercayaan, kapasitas dan kemampuan. Tanpa akarnya, kita tidak akan memperoleh buahnya dari waktu ke waktu. Setiap aparatur kecamatan selalu mempunyai tugas dan fungsi, apalagi di birokrasi pemerintahan yang luas. Berdasarkan hasil penelitian diketahui beberapa faktor yang dianggap dapat menghambat keberhasilan organisasi pemerintah Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang. Faktor-faktor penghambat tersebut yang dapat diidentifikasi meliputi faktor yang bersifat internal atau bersumber dari dalam organisasi sendiri.

Identifikasi dari faktor internal yang merupakan faktor penghambat terhadap pengembangan organisasi pemerintah khususnya di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang karena Sumber Daya Manusia nya kurang terampil seperti halnya penjelasan mengenai aspek sumber daya manusia. Sebagaimana terlihat sumber daya manusia atau aparat yang bertugas pada organisasi kantor tersebut secara kuantitas jumlah pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang masih sangat kurang jika dibandingkan dengan beban tugas yang ada. Sebagaimana terlihat tugas ini tidak hanya menangani masalah pengawasan, pembinaan atau kegiatan administrasi saja tetapi segala urusan yang berkaitan dengan pengelolaan kantor Kecamatan, seperti tugas penataan pertamanan, kebersihan lingkungan, dan lain-lain. Selain aspek dalam organisasi tersebut yang menjadi penghambat dalam organisasi pemerintah

Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang adalah kualitas sumber daya manusia yang sangat sedikit.

Faktor prasarana kerja yang juga menjadi faktor penghambat efektifnya pelaksanaan pengembangan organisasi misalnya masih terbatasnya kendaraan operasional yang dapat digunakan oleh petugas khususnya yang membawahi bagian administrasi misalnya saja dalam mengantar surat penting di kantor-kantor. Faktor dana merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi, baik digunakan untuk kepentingan operasional kegiatan secara administratif maupun untuk operasional tugas organisasi itu sendiri. Penggunaan dana khususnya bagi aparat meliputi tujuan antara lain untuk pemberian insentif, hal ini menjadi penting sebagai alat motivasi supaya petugas dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Dari faktor penghambat tentunya tidak pernah ketinggalan mengenai faktor pendukung. Adapun faktor-faktor pendukung yang mendukung peran aparatur kecamatan dalam membangun tata pemerintahan yang baik ditinjau dari pelayanan masyarakat yaitu dalam bidang hukum sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan setiap peraturan sudah diberikan ketentuan melalui surat edaran agar masyarakat bisa lebih mudah melengkapi setiap berkas atau syarat yang akan di urus di kantor Kecamatan. Adapun faktor pendukung yang kedua berupa sumber daya manusia yang ahli pada bidangnya. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan di upayakan agar segera diselesaikan secara maksimal agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Adapun faktor pendukung ketiga yaitu faktor sarana, berupa fasilitas dan dana agar masyarakat maupun aparat bisa lebih mudah menjalankan kepentingan bersama terutama bagi setiap aparat yang lebih bertanggung jawab dalam melayani kepentingan masyarakat. Adapun faktor keempat yaitu faktor masyarakat. Faktor masyarakat disini sangat mendukung peraturan yang berlaku agar aparatur kecamatan bisa lebih mudah dan efektif dalam melayani kepentingan masyarakat di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang. Adapun faktor pendukung lainnya yang terakhir yaitu faktor kebudayaan, yaitu rasa kemanusiaan atau kekeluargaan di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang yang begitu erat sehingga memungkinkan segala sesuatu yang terjadi pada pelayanan akan lebih mudah di selesaikan karena setiap pegawai selalu bergotong royong saling membantu satu sama lain.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui beberapa faktor yang menjadi pendukung keberhasilan organisasi pemerintah Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang. Faktor-faktor pendukung tersebut yang dapat diidentifikasi meliputi faktor yang bersifat eksternal. Aspek yang bersifat eksternal dalam hal ini adalah faktor-faktor yang bersumber dari luar organisasi meliputi Partisipasi masyarakat mentaati aturan dalam organisasi. Efektifnya aturan dalam badan pengelolaan organisasi tersebut sangat dipengaruhi oleh kesadaran masyarakat untuk memperoleh atau melaksanakan pembangunan. Namun hal tersebut yang kurang terlihat adalah masyarakat di kawasan, masih rendah

partisipasinya dalam memperoleh tujuan organisasi. Sehingga hal ini kadangkala terjadi setelah mendapat teguran dari aparat, hal itu bukan karena masyarakat tidak mau mengurus organisasi atau sengaja melanggar tetapi lebih banyak mereka tidak tahu mengenai pengelolaan organisasi. Hal itu tidak lain karena sosialisasi aturan ini bagi masyarakat tersebut masih kurang.

3. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang Peran Aparatur Kecamatan dalam membangun tata pemerintahan yang baik (studi pelayanan publik di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang) maka dapat dirumuskan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

Dari hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Peran aparatur kecamatan dalam membangun tata pemerintahan yang baik (studi pelayanan publik di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang melalui pembinaan, dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan, serta ketepatan waktu. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa peran aparatur Kecamatan Ilir Barat I dalam pembinaan dapat dikatakan telah dilakukan dengan baik untuk membangun tata pemerintahan yang baik di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang, namun dalam hal pelayanan masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Upaya yang dilakukan aparatur kecamatan dalam membangun tata pemerintahan yang baik (studi pelayanan publik di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang) melalui keandalan, ketanggapan, keyakinan, empaty, dan berwujud. Berdasarkan upaya-upaya tersebut aparatur kecamatan melayani masyarakat dengan sangat efektif dan maksimal dalam peran aparatur kecamatan untuk membangun tata pemerintahan yang baik.
3. Faktor penghambat yang dihadapi berupa gedung yang sangat sempit dan perlu perluasan guna memperlancar segala urusan pemerintahan, fasilitas yang kurang memadai dan harus ditambah lagi agar proses administrasi berjalan dengan cepat dan maksimal, transportasi yang menggunakan kendaraan pribadi dalam urusan pemerintahan sampai saat ini transportasi sangat dibutuhkan guna memperlancar aparatur dalam bertugas, dan sumber daya manusia yang harus ditingkatkan terutama peningkatan pendidikan dan pelatihan tugas-tugas pokok dan fungsi sehingga diharapkan nantinya dalam melaksanakan tugas pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan tanggap terhadap kemauan masyarakat. Sedangkan faktor pendukung berupa sumber daya manusia yang memiliki kemampuan pada bidang komputer sehingga memudahkan segala urusan pelayanan, serta kekeluargaan yang sangat baik dan toleransi yang kuat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu :

1. Perlunya pengawasan dan sanksi yang tegas dari camat terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang. Dalam hal ini, masih adanya pegawai yang terlambat masuk kerja, dan kurangnya disiplin kerja. Dalam upaya untuk memacu agar pegawai dapat menumbuhkan kreativitas kerja, disiplin kerja, serta pemahaman dan penghayatan tugas dan fungsi yang menjadi beban dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Apabila hal tersebut dapat dipenuhi maka pelaksanaan peran aparatur kecamatan dalam membangun tata pemerintahan yang baik (studi pelayanan publik di Kecamatan Ilir Barat I kota Palembang) diharapkan proses penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan sangat baik.
2. Perlunya prinsip pemerataan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh camat, agar dalam pemberian pelayanan publik lebih mengedepankan pemerataan kepada semua warga, tidak memandang yang berkemampuan secara finansial maupun warga yang tidak berkemampuan, serta lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan pelayanan publik kepada setiap warga, yang akan mengurus surat-surat kependudukan dll, agar nantinya dapat tercipta pelayanan prima kepada masyarakat melalui prinsip-prinsip Good Governance.
3. Perlunya penambahan fasilitas dan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan di Ilir Barat I Kota Palembang demi terciptanya pelayanan publik yang baik, berdasarkan penerapan dari prinsip Good Governance.

Daftar Pustaka

- Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain, 2001, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta :Pustaka Sinar Harapan.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 1088. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Penerbit Perum Balai Pustaka.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1996 *Cetakan Ke-3*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Luthans, J. Fred. 1973. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Mackie, J.A.C (ed), 1980, *Integrating and Centrifugal Factors in Indonesians Politic Since 1945: The Making Of Nation*, Canberra, ANU.
- Mangkunegara, Prabu. 2001. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mathis R.L dan Jackson J.H, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat.

- Miles B. Matthew, Huberman, A Michall. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Rosdakarya, Bandung.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
-, 2007, Mewujudkan *Good Governance* di Era Otonomi Daerah: Perspektif uu No 22 Tahun 1999 dan UU No 32 Tahun 2004, Makalah di Presentasikan dalam 1 st Accounting Conference, Depok: FE UI.
- Sedamaryanti. 2004, *Pengembangan Kepribadian Pegawai*, Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono.2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Work Bank, 1989, *Sub Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth, A Long- Term Perspection Study*, Washington.