

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN SIUP KANTOR PELAYANAN ADMINISTRASI PERIZINAN (KPAP) KOTA MAKASSAR

Azhary Ismail
STIM LPI Makassar
azharyismail@stim-lpi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui efektivitas pelayanan SIUP pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) Kota Makassar hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perijinan SIUP dan KPAP Kota Makassar berdasarkan penilaian terhadap kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti langsung dinilai cukup efektif. Terdapat empat factor yang berpengaruh dalam pencapaian efektivitas pelayanan, yaitu struktu organisasi dan teknologi, sifat pegawai dan keahlian, lingkungan internal dan eksternal, dan kebijakan dan praktek manajerial dinilai cukup efektif. Jumlah tenaga kerja pada KPAP sudah seimbang dengan jumlah pemohon yang datang mengurus perijinan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah peningkatan masyarakat yang mengurus perijinan dari tahun 2007-2011 meningkat dan KPAP sudah menggunakan teknologi elektronik serta lay out ruangan yang bersih dan sejuk. Penilaian belum maksimal karena masih lamanya waktu penyelesaian berkas, mahal biaya yang harus dibayarkan dan kurang jelasnya prosedur yang harus dilalui untuk mengurus perijinan pada KPAP Kota Makassar.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakikatnya dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan yang baik, sesungguhnya pemerintah bisa membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan memperluas legitimasinya di mata publik (*Policy Brief*, 2001). Salah satu buah dari reformasi yang diperjuangkan oleh mahasiswa pada tahun 1998 adalah dengan diberlakukannya otonomi daerah, karena dengan otonomi daerah, maka harapan akan berubahnya bentuk pelayanan ke arah yang lebih baik menjadi terbuka. Karena salah satu dari tujuan diberlakukannya otonomi daerah menurut UU No. 32 Tahun 2004 adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan berubahnya bentuk pelayanan, dari pelayanan yang sulit menjadi mudah, yang mahal menjadi murah, yang tadinya memakan waktu yang lama menjadi lebih cepat, dan yang jauh menjadi lebih dekat.

Tugas pemerintah pada hakekatnya adalah mengatur dan melayani masyarakat dengan sebaik – sebaiknya. Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat. Tugas pelayanan umum (*public service*) kepada masyarakat lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Urgensi pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupannya, maka dari itu tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dihindari lagi. Hal ini dapat dipahami bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan mengalami tuntutan yang semakin meningkat. Karena itu pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya terutama kinerja pelayanan publik. Pentingnya tugas pelayanan publik dalam pemerintahan modern telah mendorong pemerintah Negara – Negara di dunia untuk menempatkan masyarakat sebagai pihak pertama yang harus mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintahannya.

Pemerintah telah mengambil langkah–langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kebijakan seperti dikeluarkannya Keputusan Presiden Republik Indonesia (Nomor 81 Tahun 1993) tentang pedoman penganugerahan Piala Abdisatyabakti bagi unit kerja / kantor pelayanan percontohan serta Inpres (Nomor 1 tahun 1995) tentang perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan Kepada Masyarakat. Semua langkah tersebut pada hakekatnya diarahkan pada terciptanya organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Masyarakat.

Adapun kegiatan organisasi dalam mencapai visi tujuannya ditentukan oleh faktor *internal* antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem dan *prosedure* serta teknologi. Sedangkan faktor *eksternal* antara lain koordinasi dengan organisasi lain, dukungan masyarakat dan faktor lingkungan lainnya. Kedua faktor ini saling terkait dan mendukung. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas.

Konsep efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input maupun keluaran output). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi dari organisasi publik. Dalam kaitannya dengan efektivitas pelayanan perizinan,

Untuk tercapainya organisasi pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, banyak faktor yang harus dipenuhi, diantaranya adalah Implementasi fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan atau pengendalian, secara bersama-sama mempengaruhi efektivitas organisasi dan pelayanan publik.

Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) Kota Makassar masih menunjukkan beberapa kekurangan yang dapat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan diantaranya dalam hal prosedur yang harus dipenuhi yang nampak secara rinci walaupun terdapat papan informasi yang memuat berbagai persyaratan pengurusan izin, hal ini menjadikan masyarakat harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi, masih terjadinya pengurusan oleh masyarakat yang dilakukan selain di kantor KPAP, selain itu

adanya tambahan biaya dan waktu yang cukup banyak mengingat tidak jelasnya waktu penyelesaian berkas.

Fenomena ini menunjukkan bahwa aparat pemerintah khususnya pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Makassar yang seharusnya melayani kepentingan masyarakat seharusnya menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa birokrasilah yang berkewajiban melayani masyarakat secara adil, dan merata menjadi terbalik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi titik fokus permasalahan adalah bagaimana efektivitas pelayanan ditinjau dari efektifitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang berpengaruh Berdasarkan pada masalah tersebut maka diajukan rumusan masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan perizinan Bidang SIUP pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) Kota Makassar ?
2. Faktor –faktor apakah yang mempengaruhi Efektifitas Pelayanan perizinan SIUP pada Kantor pelayanan Administrasi perizinan KPAP

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Efektivitas

Terminologi efektivitas banyak digunakan dalam mengukur atau menilai suatu pencapaian tujuan dan sasaran dari pelaksanaan suatu kegiatan. Menurut Handyaningrat.S (1983:16), ‘efektivitas’ adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas dalam proses administrasi dan manajemen, berarti tercapainya tujuan yang terpenting, tidak peduli pengorbanan yang diberikan. Hal ini juga berarti bahwa jika dalam suatu pegawaian atau usaha tercapainya sasaran atau tujuan sesuai yang telah direncanakan sebelumnya, maka usaha atau pegawaian tersebut efektif, namun jika pegawaian itu atau usaha yang dilakukan tidak tercapai sesuai apa yang telah direncanakan, maka hal itu tidak efektif.

Teori Efektivitas Organisasi

Bila mengikuti teori efektivitas organisasi, maka perspektifnya tidak akan terlepas dari penilaian yang kita buat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Karena memang, keefektifan organisasi merupakan fungsi keefektifan individu dan kelompok (Gibson, 1995: 26). Lebih lanjut Gibson (1995: 27) menyebutkan bahwa terdapat dua pendekatan dalam mengidentifikasi keefektifan, yaitu: pendekatan menurut tujuan dan pendekatan menurut teori sistem.

Pendekatan menurut tujuan adalah untuk merumuskan dan mengukur keefektifan melalui pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan usaha kerjasama. Sedangkan pendekatan Teori Sistem menekankan pada pentingnya adaptasi terhadap tuntutan ekstern sebagai kriteria penilaian keefektifan (Gibson, 1995:29).

Teori yang paling sederhana ialah teori yang berpendapat bahwa efektivitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan. Menurut pandangan ini, efektivitas organisasi diukur berdasarkan seberapa besar keuntungan yang diperolehnya.

Dalam hal ini, misalnya keuntungan lebih besar, maka berarti organisasi makin efektif. Dari sisi lain, organisasi dapat dikatakan efektif bila jumlah pengeluaran makin lama makin menurun. Dengan perkataan lain, menurut teori ini efektivitas organisasi ditentukan oleh

efisiensinya (Indrawijaya, 1986: 226).

Etzioni (dalam Indrawijaya, 1986: 227) mengemukakan pendekatan pengukuran efektivitas organisasi yang disebutnya "*System Model*" mencakup empat kriteria sebagai berikut:

- a. Kriteria adaptasi; dipersoalkan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.
- b. Kriteria integrasi; yaitu pengukuran terhadap kemampuan suatu organisasi untuk menjadikan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan beberapa macam organisasi lainnya.
- c. Kriteria motivasi anggota; dalam kriteria ini dilakukan pengukuran mengenai keterkaitan dan hubungan antara perilaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi.
- d. Kriteria produksi; yaitu usaha pengukuran efektivitas organisasi dihubungkan dengan jumlah organisasi dan mutu keluaran organisasi serta intensitas kegiatan suatu organisasi.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi

Hardjito (1997:65) yang mengemukakan bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi; Struktur, Tujuan, Manusia, Hukum, Prosedur pengoperasian yang berlaku, Teknologi, Lingkungan, Kompleksitas, Spesialisasi, Kewenangan dan Pembagian tugas.

Dalam mencapai efektivitas, suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda, tergantung pada sifat dan bidang kegiatan atau usaha suatu organisasi. Sejalan dengan hal tersebut, Komberly dan Rottman dalam Gibson (1996:32) berpendapat bahwa efektivitas organisasi ditentukan oleh lingkungan, teknologi, pilihan strategi, proses, dan kultur.

Konsep pelayanan yang berkualitas

Konsep pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya

untuk memberikan pelayanan bermutu, berdayaguna dan berhasil guna. Menurut Batinggi (1997 : 40) pelayanan umum dapat disebut berdayaguna apabila masyarakat / konsumen merasa puas. Tolok ukurnya adalah tidak ada/kurangnya keluhan masyarakat/konsumen. Sedang pelayanan umum yang berhasil guna dapat ditandai dengan adanya calo-calo. Lebih jauh Batinggi mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan umum sehingga berdayaguna dan berhasil guna

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana yang dikemukakan Moleong, Proses analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara , pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.

Langkah berikutnya adalah mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan yang perlu dijaga, sehingga tetap berada didalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya kedalam satu-satuan itu , kemudian dikategorikan pada langkah berikutnya. Tahap terakhir dari analisa data ialah mengadakan pemeriksaan keabsahan data.

Dalam penelitian ini, data-data tentang efektivitas pelayanan perizinan di Kota Makassar didapatkan , baik melalui wawancara maupun dokumentasi disajikan secara menyeluruh, kemudian dipilih data yang diperlukan dan dikelompokkan kepada kelompok informasi yang telah disusun. Apabila didapatkan data yang kurang, maka dilakukan penyempurnaan data dengan mencari kembali, baik melalui wawancara atau dokumen yang ada, dan setelah itu dilakukan pemaparan dan analisa terhadap data yang ada.

PEMBAHASAN

Berdasarkan konsep efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi yang berimplikasi pada efektivitas pelayanan pada Dinas Administrasi Perizinan SIUP Kota Makassar.

Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir semua faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Steers (1985:5) yang menilai efektivitas organisasi sebagai ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai, yang dielaborasi dengan pendapatnya Abidin (2010, hal : 71) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui Dinas Pelayanan Administrasi Perizinan SIUP dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada kondisi yang berbeda tidak semua faktor karakteristik organisasi dalam rangka mengefektifkan pelayanan pada masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal oleh Dinas Pelayanan Administrasi Perizinan SIUP Kota Makassar. Hasil Analisis tersebut dapat dirangkum sebagai berikut: *Pertama* Karakteristik Organisasi yang terdiri dari struktur organisasi dan teknologi telah diterapkan oleh Dinas Administrasi Pelayanan Perizinan SIUP Kota Makassar. Namun belum terlaksana secara optimal, seperti belum menempatkan pegawai sesuai dengan spesialisasinya, rentang kendali dan telah menggunakan teknologi, walaupun belum melakukan secara on-line. *Kedua* karakteristik lingkungan yang terdiri dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal telah dipenuhi. Hal ini terlihat karakteristik eksternal yang pelaksanaannya mengarah pada kekompleksan, kestabilan dan ketidak tentuan yang sulit dijangkau sehingga pelayanan belum tercapai secara optimal. Lain halnya dengan karakteristik internal yang berorientasi karya, imbalan, hukuman, keamanan dan keterbukaan pada pegawai, telah dilaksanakan oleh Dinas Administrasi perizinan Kota

Makassar sehingga tercipta adanya efektifitas pelayanan yang kondusif. *Ketiga* karakteristik pekerja yang terdiri dari keterikatan pada organisasi yang meliputi kemantapan kerja, keterikatan atau komitmen dan prestasi kerja yang terdiri dari motivasi, tujuan, kebutuhan, kemampuan serta kejelasan tugas. Keempat karakteristik praktik manajemen yang terdiri dari penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya, menciptakan lingkungan prestasi, Kepemimpinan dan inovasi.

Dari keempat karakteristik faktor efektivitas organisasi yang berimplikasi pada efektivitas pelayanan pada Dinas Administrasi Perizinan Kota Makassar menunjukkan bahwa karakteristik organisasi yang terdiri dari spesialisasi dan penggunaan teknologi secara *on-line* belum diberlakukan, sementara karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai dan karakteristi praktik manajemen telah diberlakukan oleh Dinas Pelayanan Administrasi Perizinan SIUP Kota Makassar. Namun dilihat dari perkembangan jumlah masyarakat yang mengurus SIUP mulai tahun 2002 sampai tahun 2011 mengalami peningkatan rata-rata 0.05% setiap tahunnya.

Sejalan dengan itu, prinsip market oriented organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (aparatur) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip catalitic government, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi pemerintah lebih dititik beratkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangannya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat sendiri sebagai penyedia atau pelaksanaan jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing*.

Pembentukan Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan SIUP sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan yang cukup baik atau inovasi manajemen pemerintahan di Daerah khususnya di Kota Makassar. Artinya, pembentukan organisasi ini hendaknya memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum. Pembentukan Kantor Dinas Administrasi Pelayanan Perizinan SIUP ini telah menghayati makna teori *Reinventing Government*.

Oleh karena itu, inovasi pembentukan Kantor Dinas Pelayanan Administrasi Perizinan SIUP ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di Daerah. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan kedalam beberapa alternatif kualitas. Jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Dengan cara demikian, diharapkan institusi dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

Selain itu, fenomena di atas juga menunjukkan bahwa masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani. Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya pelayanan oleh petugas baik secara administratif maupun teknis. Untuk itu Kantor Dinas Pelayanan Administrasi Perizinan SIUP Kota Makassar sebagai organisasi pelaksana harus

meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan (Coupet dalam Osborne dan Gaebler, 1992).

Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan sebagaimana disebutkan di atas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan perizinan tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari uraian diatas telah disebutkan bahwa keberadaan Kantor Dinas Pelayanan Administrasi Perizinan SIUP Kota Makassar secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan perizinan. Sebagaimana pendapat Abidin (2010, hal : 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen.

Dengan demikian muncul pendekatan baru bahwa semakin efektif pelayanan organisasi yang menekankan faktor-faktor penyumbang kemajuan organisasi dan proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan, maka masyarakat semakin puas dan organisasi mengalami perkembangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka dapat di tarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan penelitian. Bagaimana efektivitas pelayanan perizinan SIUP pada kantor pelayanan Administrasi perizinan Kota makassar adalah sebagai berikut :

Pelayanan perizinan di Kota Makassar yang ditangani oleh Dinas pelayanan perizinan Kota Makassar sudah cukup efektif, hal ini didasarkan hasil penelitian terhadap empat variabel yang ada yaitu, Keandalan , Daya Tanggap, Jaminan , dan Bukti Langsung karena pertama jumlah pegawai yang sudah seimbang dengan beban pekerjaan yang harus diselesaikan yaitu melayani masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan di Kantor Pelayanan perizinan Kota Makassar. Kedua, peran serta dan kesadaran masyarakat dalam hal pengurusan perizinan sudah cukup memadai hal itu dapat dilihat dari jumlah peningkatan masyarakat yang mengurus perizinan dari tahun ketahun terjadi peningkatan, dan ketiga, sarana dan prasarana pelayanan perizinan sudah cukup memadai dengan tersedianya perangkat komputer yang berbasis teknologi informasi serta dukungan ruangan lay out yang luas,bersih dan tersedia kursi sofa untuk pelanggan serta toilet yg bersih dan tempat parkir kendaraan bagi masyarakat /pelanggan. 2 .Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor Karakteristik organisasi dan teknologi, Karakteristik pegawai, Karakteristik Lingkungan serta Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen sangat berpengaruh dalam mewujudkan efektifitas pelayanan, dimana penilaian masyarakat dan kondisi jumlah sarana dan prasarana yang dapat mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, kemudian faktor perilaku masyarakat pada umumnya telah menunjukkan perilaku yang cukup baik dalam menciptakan pelayanan, juga dalam hal kedisiplinan **pengurusan** permohonan, walaupun masih terdapat sejumlah masyarakat yang mewakilkan pengurusan berkas perizinan mereka kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael, 1995, Menjadi Manajer yang Lebih Baik Lagi, Terjemahan Jakarta : Binarupa Aksara
- Adam Indrawijaya (1986 :228) Konsepsi penilaian efektifitas organisasi
- Batinggi, Ahmad, 1997. Manajemen Sumberdaya Manusia. Universitas Hasanuddin, Ujung Pandang
- Denhardt.R.B. and Denhart, 2007, Public Administration : An Orientation. California. Cole Publishing Company.
- David Osborne dan Ted Gaebler (1997) “ reinventing Goverment “
- Etzioni dalam Inrdawijaya,(1986 : 227) Pendekatan pengukuran
- Gibson, James. L, Ivancevith, John M. Donnely. Ir. James H, 1995. Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses. Alih Bahasa : Wahid : Djoerbam. Jakarta, Erlangga.
- Hall (1997 : 248) Menilai efektifitas suatu organisasi
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, Manajemen Pubik, Grasindo, Yogyakarta
- Hadiyaningrat. S. 1983. Administrasi **Pemerintahan** Dalam Pembangunan Nasional. CV. Hajimas Agung. Jakarta.
- Indrawijaya, 1989, Efektivitas Kinerja Organisasi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kimberly dan Rotman dalam Gibson (1996 :22) efektifitas organisasi dipengaruhi oleh lingkungan
- Keputusan Walikota Makassar No 03 tahun 2002 Tentang penetapan kembali tata cara perizinan dalam Kota Makassar
- Keputusan No 63 /kep/M.Pan /7 /2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik No. 25 /Kep / M.pan/2/2004
- Kristiadi. J.B. 1998. Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik pada Abad XXI : Fisip-UNPAD. Bandung.
- Lubis, SHB dan Husaini, M. 1987. Teori Organisasi : Suatu Pendekatan Makro, PAU, Jakarta.
- Lexi Dr, J. Moleong, MA, 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif
Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Osbone D and T. Gabeler. 1998, Reinventing Government : How The Entrepreneurial Spirit of Transforming The Public Sector Massachosetts. Addison Wisley Publishing

- Rakhmat, 2009, Teori Administrasi dan Manajemen Publik, Pustaka Arif, Jakarta
- Rasyid, M. Ryass et.al, 1998 : Sistem Pemilikan Umum Indonesia, Masalah dan Prospeknya. Laporan Penelitian Depdagri-LIP Jakarta.
- Steers, RM, 1985, Efektivitas Organisasi, Erlangga, Jakarta.
- Suaeb, Murad , 2000, Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Pelanggan
- Siagian. Sondag. P. 1998. Filsafat Administrasi Gunung Agung. Jakarta. .
- Thoha. M. 1997. Birokrasi dan Politik di Indonesia. Rajawali : Press Jakarta.
- Tjiptono, Diana. F, 1995. Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.
- The Lianggie, 1996. Principle of Management, Mc.Grew Hipll Pub. Comp. Ltd. New Delhi.
- Waluyo, Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah), Mandar Maju, 2007, Bandung.
<http://www.ujungpandangekspres.com/view>
- Undang-undang No 32 ,Tahun 2004 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
- Kepres No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Penganugrahan Piala Abdi Satyabakti
- Inpres No 1 Tahun 1995 Tentang perbaikan dan peningkatan mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan
- Undang-Undang No 43 tahun 1999 Tentang perubahan Undang –undang No 8 Tahun 1974 Tentang Pokok Kepegawaian
- Keputusan Walikota Makassar No 32 Tahun 2011 Tentang pemberian Izin
- Perda Kota Makassar No 15 tahun 2002 Tentang KPAP
- Perda Kota Makassar Nomor 40 Tahun 2009 Tentang susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar lembaran Daerah Kota Makassar Nomor 3 tahun 2009
- Dokumen-Dokumen
<http://www.ujungpandangekspres.com>
 Surat Edaran MENKO-WASBANGPAN NO.56/MK.WASPAN/6/98, perihal
 Langkah nyata perbaikan pelayanan Masyarakat sesuai Aspirasi Reformasi

Kepmenpan No .81/1993 Tentang Pedoman Pelayanan Umum