

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA OBJEK WISATA RUMAT ADAT ATAKKAE KECAMATAN TEMPE KABUPATEN WAJO

Amrizal Akmul

Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Puangrimaggalutung
Jl. Andi Pawellangi No. 190 Sengkang, Indonesia
90912, ichalkrezpektor@gmail.com

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Rumah Adat Atakkae Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada objek wisata Rumah Adat Atakkae Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukungnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Sub Fokus yang digunakan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Sumber data yang digunakan sebanyak 11 orang informan utaman yang terdiri dari 3 orang Aparat Dinas Pariwisata, 2 orang pengelola objek wisata, dan 6 orang anggota masyarakat. Instrumen penelitian terdiri dari instrumen utama yaitu peneliti, dan instrumen pendukung adalah hasil wawancara. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terhadap wisatawan pada objek wisata Rumah Adat Atakkae belum terpenuhi secara optimal, masih banyak kendala yang harus dibenahi baik dari segi fasilitas, sumber daya manusia, maupun partisipasi pemerintah dan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan pada objek wisata Rumah Adat Atakkae sudah berjalan baik, namun belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan lagi dengan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Objek, Wisata, Atakkae

ABSTRACT

Analysis of Service Quality at Atakkae Traditional House Tourism Object in Tempe District, Wajo Regency. The formulation of the problem of this research is how the quality of service in Atakkae Indigenous Houses attractions in Tempe District, Wajo Regency, and what factors are the obstacles and their supporters. This type of research is a qualitative research with descriptive methods. The sub focus used is speed, accuracy, friendliness, and comfort. Data sources used were 11 main informants consisting of 3 Tourism Office officials, 2 tourism object managers, and 6 community members. The research instrument consisted of the main instrument that is the researcher, and the supporting instrument was the result of the interview. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. While the data analysis technique uses data reduction, data display, and drawing conclusions. Testing the validity of the data using source

triangulation, technical triangulation, and time triangulation. The results showed that the service to tourists in the Atakae Traditional House attractions has not been optimally fulfilled, there are still many obstacles that must be addressed both in terms of facilities, human resources, as well as government and community participation. The conclusions of this study illustrate that the quality of service at the Atakae Traditional House attractions has been going well, but it has not been maximized and still needs to be improved with cooperation between the government and the community.

Keywords: Services, Objects, Tourism, Atakae

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan itu merupakan suatu bentuk kegiatan upaya yang sangat spesifik, rinci, konkret, dengan jelas, dalam rangka memenuhi kebutuhan para pelanggan. Dengan demikian pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang-orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan pada hakekatnya dapat diukur, oleh karena itu standarnya dapat ditetapkan baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar maka manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhirnya dapat memuaskan bagi pihak-pihak yang menikmati layanan tersebut, kepuasan kepada pelanggan sesuai harapan.

Berkaitan hal itu, maka peningkatan kemampuan pegawai untuk mampu bekerja secara produktif dan tanggap terhadap tuntutan kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan secara maksimal, perlu dilaksanakan secara berkesinambungan. Kualitas pelayanan obyek Wisata Rumah Adat Atakae berdasarkan hasil pengamatan peneliti pengelolaannya belum optimal, disebabkan oleh karena Sumber daya manusia sebagai pengelola belum bisa memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan, keterbatasan sarana dan prasarana, tingkat kesejahteraan masih kurang.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan pada Obyek Wisata Rumah Adat Atakae Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Selain itu, juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pada Obyek Wisata Rumah Adat Atakae Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yakni suatu bentuk penelitian yang memberikan gambaran mengenai objek yang diamati atau fokus penelitian.

Sumber Data

Sesuai hasil observasi pada objek penelitian yang menjadi sumber data adalah unsur pimpinan selaku informan utama, pegawai dan sebagai informan biasa dan yang dijadikan informan utama sebanyak 3 orang dari aparat Dinas Pariwisata, 2 orang dari pengelola, dan 6 orang dari anggota masyarakat, sehingga jumlah informan sebanyak 11 orang.

Instrumen Penelitian

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrument utama adalah peneliti sendiri dan instrument pendukung adalah skedul wawancara serta pihak-pihak yang akan membantu dalam proses penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data dan informasi dilapangan ditempuh beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Yaitu peneliti yang melakukan pengamatan langsung maupun tidak langsung pada aktivitas pengelolaan administrasi keuangan pada lokasi penelitian terutama berkaitan dengan data penelitian yang diperlukan, sedangkan yang di observasi dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan pada Rumah Adat Atakae Kecamatan Tempe dapat berjalan sesuai mekanisme dan dapat berjalan dengan baik.

b. Wawancara

Kegiatan wawancara terhadap informasi, peneliti menggunakan pedoman wawancara dan program observasi. Pedoman wawancara menjadi pemandu dalam perolehan data. Namun wawancara tidaklah terfokus pada pedoman tersebut, tetapi akan dikembangkan sesuai kondisi apapun pada saat wawancara berlangsung. Bentuk wawancara yang dilakukan adalah wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur, wawancara berstruktur dilakukan untuk memperoleh data pokok tentang perencanaan partisipatif dalam penyelenggaraan pelayanan pada Obyek Wisata Rumah Adat Atakae Kabupaten Wajo.

Untuk menggambarkan proses penerimaan, penyimpanan, pengeluaran dan pertanggungjawaban penerimaan dan pengeluaran anggaran daerah dan dana masyarakat serta wawancara tak berstruktur dilakukan secara bebas untuk melengkapi data yang diperoleh dan wawancara berstruktur. wawancara berstruktur dengan instrument-instrumen sebagai pedoman wawancara, informan utama telah disiapkan pertanyaan tertulis telah disiapkan, setiap informan diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya serta dilakukan dengan langkah-langkah menetapkan siapa yang diwawancarai, menyiapkan pokok masalah, mengawali, melangsungkan menginformasi,

menulis dan mengidentifikasi hasil wawancara untuk memperoleh data pokok, serta wawancara tak berstruktur dilakukan secara bebas untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara berstruktur.

c. Dokumentasi.

Merupakan bentuk perolehan data, dengan melihat laporan dan dokumen-dokumen penting yang dapat mendukung informasi penulis terkait dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang akan digunakan adalah pendekatan kualitatif. Hal ini didasari dengan 3 (Tiga) pertimbangan pokok antara lain : pertama metode kualitatif lebih mudah dihadapkan dengan keadaan yang akan diteliti. Kedua, hubungan antara peneliti dengan informan sangat dekat dan lebih mendalam. Ketiga, lebih peka dan mudah menyesuaikan diri terhadap pola nilai yang dihadapi, sehingga mudah menemukan pola atau pun model yang terjadi dalam proses hubungan antara manajerial dengan masyarakatnya.

Seperti telah dikemukakan sebelumnya bahwa penelitian ini kualitatif maka cara yang ditempuh dalam analisis data menampilkan analisis kualitatif. Analisis data kualitatif akan ditampung melalui data yakni memilih hal - hal yang pokok sesuai dengan fokus penelitian, dengan tujuan dapat memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari hasil pengamatan serta mempermudah peneliti jika sewaktu-waktu diperlukan dan juga dapat memberi kode-kode aspek tertentu. Adapun langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:19) mengemukakan bahwa aktifitas analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga tuntas datanya sampai jenuh. Langkah-langkah sebagai berikut:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data berikutnya, dan mecarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik, dengan memberikan kode-kode pada aspek-aspek tertentu.

b. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, histogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan dengan mudah dipahami. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.

c. Conclusion Drawing/Verification.

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Inilles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh

bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Tetapi mungkin juga tidak karena seperti dikemukakan bahwa masalah masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan.

Keabsahan Data

1. Keabsahan Kontruk (Contruct validity)

Keabsahan bentuk batasan berkaitan dengan suatu kepastian bahwa yang benar benar merupakan variabel yang diukur. Keabsahan dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Salah satu caranya adalah dengan pengumpulan data yang tepat. Adapun salah satu cara yang bisa digunakan adalah dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Menurut Sugiyono (2012:125) ada 3 macam triangulasi sebagai teknik pemeriksa untuk mencapai yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga wawancara lebih dan satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, atau dokumentasi, untuk memastikan kebenaran data atau keabsahan data.

c. Triangulasi Waktu

Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari saat narasumber masih segar, sebelum banyak masalah, akan memberikan data valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji yang menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

2. Keabsahan Internal

Keabsahan internal merupakan konsep yang mengacuh pada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Keabsahan ini dapat dicapai melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan mempengaruhi dan penelitian tersebut. Walaupun telah dilakukan uji keabsahan internal, tetap akan ada kemungkinan munculnya kesimpulan lain yang berbeda.

3. Keabsahan Eksternal

Keabsahan eksternal mengacu pada seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Walaupun penelitian kualitatif memiliki sifat tidak ada kesimpulan yang pasti, tetapi peneliti kualitatif dapat dikatakan memiliki keabsahan eksternal terhadap kasus-kasus lain selama kasus tersebut memiliki konteks yang sama.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Wilayah Penelitian

Deskripsi wilayah penelitian ini dipandang berkaitan dengan masalah penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Profil Rumah Adat Atakkae

Kabupaten Wajo, Sulsel memiliki destinasi wisata yang beragam. Mulai dari perairan, wisata alam hingga wisata budaya. Jika berada di kota Sengkang, jangan lewatkan mampir di Kawasan Rumah Adat Atakkae, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo terletak sekitar 3 kilometer sebelah Timur Sengkang. Berjarak kurang lebih 200 kilometer sebelah utara kota Makassar Kabupaten Wajo, Sulsel memiliki destinasi wisata yang beragam. Mulai dari perairan, wisata alam hingga wisata budaya.

Jika berada di kota sengkang, jangan lewatkan mampir di Kawasan Rumah Adat Atakkae, Kecamatan Tempe, Kabupaten wajo. Terletak sekitar 3 kilometer sebelah Timur sengkang. Berjarak kurang lebih 200 kilometer sebelah utara kota Makassar Rumah adat Atakkae jika dilihat dari sudut pandang arsitekturnya, memiliki nilai arsitektur yang sangat mengagumkan. Seni bangunan tradisional dari Rumah Adat Atakkae ini menggambarkan betapa megahnya masyarakat wajo. Adapun Rumah adat yang paling besar di kawasan budaya Atakkae disebut Rumah Adat Saoraja La Tenri Bali yang artinya: Istana Raja Latenri Eali. Rumah Adat ini memiliki desain bentuk paling besar dibandingkan dengan Rumah adat Atakkae lainnya.

Rumah Adat Saoraja ini biasa juga disebut Rumah Adat 101 (bola Seratue) tiang karena Rumah Adat ini ditopang oleh 101 buah tiang. Tiap tiangnya berdiameter 1,45 m dengan diameter 0,45 m. Rumah Adat Atakkae ini memiliki tinggi keseluruhan dari tanah hingga lotengnya 8,10 m. Rumah Adat Atakkae panjangnya 42,2 m, lebarnya 21 m dan tinggi bumbungnya adalah 15 meter. Lokasi kawasan Wisata budaya Rumah Adat Atakkae ini berada di pusat kota Sengkang, tepatnya di Kelurahan Atakkae, untuk masuk ke kawasan ini pengunjung cukup perlu membayar 1000 rupiah saja dan pengunjung bisa menikmati wisata budaya di kawasan ini sepuasnya. Itu dia sedikit ulasan mengenai Desain Bentuk Rumah Adat Atakkae.

b. Struktur Organisasi

Dalam setiap organisasi, baik organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat luas dan kompleks, masalah penyusunan struktur organisasi yang jelas sangat diperlukan untuk menunjukkan hubungan dan wewenang yang sama dengan yang lainnya dalam organisasi yang bersangkutan. Disamping itu melalui skema struktur organisasi yang jelas, maka semua orang atau bawahan dalam organisasi itu sangat mengetahui batas-batas kekuasaan dan tanggung jawabnya masing-masing.

Dinas Pariwisata Kabupaten Wajo sebagai suatu lembaga pemerintah tingkat kabupaten yang mengelola pemerintahan dibidang pariwisata dengan segala fasilitas pembangunan baik sarana dan prasarana pembangunan fisik terutama pemeliharaan tempat obyek wisata non fisik di Indonesia secara khusus obyek pariwisata rumah adat Atakkae yang di dalamnya terdapat beragam fasilitas dan kegiatan juga memerlukan banyak orang untuk mengelolanya agar tujuan yang diharapkan dapat dicapai. Untuk maksud tersebut, maka diperlukan suatu struktur organisasi untuk mengatur hubungan tugas dan tanggung jawab orang-orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut.

c. Keadaan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui dokumentasi, seperti halnya jumlah pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Wajo, sebanyak dengan data yang didapatkan oleh penulis dilapangan bahwa jumlah tenaga yang ada berdasarkan hasil observasi yang dijadikan obyek penelitian adalah sebanyak 31 orang dengan komposisi sebagai berikut:

Tabel 1: Komposisi Pegawai
Menurut pangkat/jabatannya.

No	Status Kepegawaian	Jumlah(orang)
1.	Kadis	1 orang
2.	Sekretaris	1 orang
3.	Kabag	4.orang
4.	Kasi	5 orang
5.	Staf	20 orang
	Jumlah	31 orang

Sumber : Pariwisata 2019

Pada Tabel 1 berdasarkan hasil observasi dan data dokumentasi, bahwa pada Dinas Pariwisata Kabupaten Wajo, terdapat personil pegawai yang terdiri dari Kadis 1 orang sekdis 1 orang sedangkan Kabag 4 orang, demikian pula terdapat staf sebanyak 20 orang. Sehingga jumlah personil pada Dinas Pariwisata Kabupaten Wajo sebanyak 31 orang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Tingkat pendidikan aparat Dinas Pariwisata Kabupaten Wajo, yang merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kemampuan para aparat desa tersebut melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Selanjutnya berdasarkan data yang ada pada Dinas pariwisata Kabupaten Wajo, masih dibutuhkan beberapa personil yang memiliki kompetensi tingkat pendidikan dengan komposisi sebagai berikut :

Tabel 2: Komposisi Aparat Dinas Pariwisata
Menurut tingkat pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Jumlah(orang)
1.	Magister (S2)	2 orang
2	Sarjana (S1)	14 orang
3	Sarjana Muda (diploma)	5 orang
4	SLTA	10 Orang
5	SLTP	0 orang
10	Jumlah	31 orang

Sumber: Dinas Pariwisata 2019

Pada Tabel 2 tersebut, terlihat bahwa tingkat pendidikan pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Wajo, yang paling banyak adalah pegawai dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 14 orang, kemudian terdapat 5 orang pegawai dengan tingkat pendidikan diploma. selanjutnya terdapat SLTA sebanyak 10 orang. Hal ini berarti tenaga aparatur Sipil negara yang dibutuhkan berdasarkan tingkat pendidikan dan ketrampilan yang dimiliki pegawai berdasarkan data yang ada masih perlu ditambah, sehingga perlu adanya kesempatan yang diberikan aparat untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang maksimal.

Deskripsi Hasil Penelitian.

Untuk memaparkan hasil penelitian ini maka dilakukan deskripsi hasil penelitian ini yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan dan responden, terhadap berbagai permasalahan penelitian yang berkaitan dengan fokus-fokus, sub fokus dan diskripsi fokus yang diangkat dalam penelitian ini. Selanjutnya, akan dilakukan interpretasi atau penjelasan ringkas, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas tentang jawaban atas rumusan masalah penelitian ini. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Pembangunan sesungguhnya merupakan proses perubahan dari segala segi kehidupan manusia termasuk peningkatan kualitas hidup secara terencana, gradual, bertahap, komprehensif, holistic, sistemik, bertanggung jawab dan berkelanjutan dengan melibatkan peranserta seluruh elemen masyarakat. Sinergitas antara pemerintah, sektor privat dan masyarakat merupakan kunci utama keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan suatu bangsa pada samannya.

Pencapaian kualitas manusia Indonesia yang tinggi sangat ditentukan oleh ketepatan kebijakan yang ditetapkan pemerintah bersama masyarakatnya. Manakalah prioritas pembangunan tidak diberikan secara merata kepada keempat indikator dengan komitmen politik yang tinggi dalam tahap formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan yang didukung oleh konsistensi yang tinggi sejak dalam tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, koordinasi, pengendalian, evaluasi sampai pada tahap pemamfaatan dan pelestarian yang berkelanjutan, maka kualitas manusia Indonesia semakin jauh terpuruk dari kondisi sekarang yang sudah sangat rendah.

Melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Bangsa Indonesia secara tegas menghendaki agar di tengah euphoria reformasi sistem pemerintahan sentralistik menuju desentralistik, pemerintah daerah dan masyarakat serta seluruh elemen stakeholder pemerintahan daerah harus mengarahkan berbagai kebijakan dalam kerangka implementasi kebijakan otonomi daerah pada percepatan perwujudan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, keberdayaan masyarakat dan optimalisasi peran serta masyarakat dalam proses pemerintahan. Dengan demikian, perencanaan pembangunan manusia Indonesia yang lebih berkualitas melalui kebijakan otonomi daerah dimulai dengan meningkatkan keberdayaan masyarakat sehingga dapat berperan aktif menjadi subyek otonomi daerah itu sendiri menuju suatu daerah otonom yang berdaya, mandiri dan sejahtera.

Untuk menganalisis kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan dapat diuraikan berdasarkan hasil wawancara dengan informan

dengan sub fokus yang telah ditetapkan yaitu tentang kecepatan, ketepatan, kenyamanan dan keadilan dalam menjalankan pemerintahannya sebagai berikut :

a. Kecepatan dan ketepatannya.

Kecepatan dan ketepatan aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dari sector Pembangunan di berbagai bidang kehidupan baik politik, ekonomi, maupun sosial budaya, itu baru akan berhasil apabila kegiatannya melibatkan partisipasi seluruh masyarakat. Dalam kaitan itu maka untuk menjelaskan aspek apa, siapa dan bagaimana partisipasi itu berlangsung dalam suatu proses pembangunan tertentu.

Kecakapan unsur-unsur birokrasi atau expertise profesionalisme staffed bagi sebuah birokrasi sudah merupakan hal yang tidak boleh diabaikan dan dirasakan pentingnya. Sumber daya manusia dicantumkan dalam kolom parameter desain dalam penyusunan matrik kontigensi organisasional, antara lain oleh Hinzberg (1985 : 467), yaitu : Dimensi-dimensi utamanya adalah spesialisasi pekerjaan, pelatihan, formalisasi perilaku dan staf pendukung antara lain training and indoctrination, formalization of behavior and support staff yang selama ini telah dianggap berperan sebagai kunci mekanisme koordinasi yang amat penting kedudukannya untuk meningkatkan status posisi dan status birokrasi secara lini horisontal model birokrasi yang tersaji, dari yang pertama birokrasi sederhana ke arah mesin birokrasi, profesionalisme birokrasi, birokrasi divisional, dan adhocisasi (*Machine Bureaucracy, Profesional Bureaucracy, Divisonalized Form And Adhocracy*).

Faktor spesialisasi keahlian yang bertalian dengan hal tersebut diatas dan pencantuman standar-standar profesional yang dipersyaratkan, pada akhirnya dianggap sebagai pilihan inovatif, yang tepat dalam upaya mendekatkan jarak antara nilai-nilai pandangan-pandangan harapan-harapan, yang dijanjikan oleh pemerintah dengan tampilan kenyataan kapabilitas dilapangan.

b. Kenyamanan dan keadilan

Menurut Spencer and Spencer (1993: 9-11), kompetensi dibentuk oleh lima hal, yaitu motif, watak, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan. Motif dan watak merupakan kompetensi inti atau kompetensi netral, sedangkan pengetahuan dan keterampilan disebut sebagai kompetensi individu yang bersifat intent yang mendorong untuk digunakannya pengetahuan dan keterampilan yang diiniliki. Gambar berikut meragakan kerangka koseptual kompetensi menurut Specer dan Spencer (1993 : 11).

Berbeda dengan konsepsi spencer, Goleman (1980) mengungkapkan bahwa kompetensi seseorang erat berkaitan dengan kecerdasan yang diinilikinya. Oleh karena itu, kompetensi seseorang pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu kompetensi pribadi dan kompetensi sosial. Kompetensi pribadi meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, dan motivasi. Sedangkan kompetensi sosial meliputi dan keterampilan sosial.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, Robbins (1998:45–49) menyatakan bahwa kapasitas individu dalam menjalankan tugas pekerjaannya didasarkan pada kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (*intelektual and physcial abilities*).

Perhatian terhadap unsur manusia (*human nature*) selanjutnya telah melahirkan kepentingan untuk melakukan secara sistematis desain sistem sumber daya manusia atau human system design agar dengan deiniikan birokrasi publik semakin berfungsi dan perilaku layak dalam hal memenuhi harapan dan aspirasi

publiknya. Dalam hubungannya dengan ini Pucik (1993:109) telah memberikan perhatiannya tentang pentingnya pengembangan bakat-bakat kecakapan, kapabilitas, perangai, mentalitas dan penyesuaian tingkah laku (*human talents, skill ability, traits, mentality and behavioral adjustment*) untuk mengimbangi penataan pajangan struktur dan fungsi yang elegan yang dikemukakan.

Hambatan dan Upaya Pemecahannya

1. Hambatan dalam penerapan kedisiplinan masih lemah.

Hambatan pertama adalah dari segi lemahnya kompetensi pegawai khususnya pada sisi kesadaran untuk menerapkan kedisiplinan dalam menjalankan tugas disamping itu faktor ketaatan dan kepatuhan terhadap aturan belum sepenuhnya dapat dijalankan. Hal tersebut merujuk pada standard dan prosedur kerja yang baik. pengetahuan dan pemahaman sebahagian pegawai secara administrasi yang cepat dan tepat terkait dengan kualitas pekerjaan berdasarkan teknis dan materi kerja sehingga banyak diantara pegawai dan pengelolaan pelayanan administrasi terlalu birokrasinya yang panjang kurang memiliki kesiapan menjalankan program kerja, kesiapan dan kelengkapan perangkat administrasi.

2. Kinerja pengelola masih kurang

Prosedur, tata kerja penatausahaan laporan pertanggung jawaban hasil kerja prosedur dan mekanisme pengelolaan peningkatan kinerja belum maksimal pelaksanaannya. Prosedur penyelesaian dan penataan tata kerja pengelolaan pelayanan kepegawai serta peningkatan hasil dari segi kuantitas telah berjalan dengan baik namun dari segi kualitas kerja masih perlu ditingkatkan dimana kegiatan atau tugas-tugas dalam pelaksanaannya masih banyak agenda-agenda belum diselesaikan secara tepat waktu sehingga pekerjaan terkadang mengalami keterlambatan.

Pendidikan dan Latihan

Dalam rangka meningkatkan kedisiplinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Wajo. dengan segala keterbatasan dan pengelolaan baik mulai dari peningkatan Sumber Daya Manusia melalui pendidikan dan pelatihan dalam penerapan kedisiplinan kerja pegawai secara efisien dan efektif, dinyatakan suatu pembinaan kompetensi melalui pengetahuan dan keterampilan lewat pemberdayaan pegawai dan pengelola Rumah Adat Atakkae untuk melanjutkan pendidikan kejenjang yang diatas sebagaimana pendidikan yang dimiliki atau melalui teknis bidang penanaman kedisiplinan kerja seperti : kegiatan Whorshop, pelatihan akan mempengaruhi kualitas kerja yang dibebankan khususnya penyelesaian secara administrator dan regulasi yang diterapkan dapat memberikan kepastian secara yuridis formal atas mekanisme penatausahaan laporan pertanggungjawaban perizinan kepada masyarakat dan instansi terkait.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah kemukakan pada bab-bab terdahulu dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan pengelola Rumah Adat Atakkae dalam dimensi kecepatan, ketepatan, nyaman dan adil dalam menjalankan pelayanan di rumah adat Atakkae Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, telah berjalan dengan baik, namun masih ada hal - hal yang masih perlu dibenahi sehingga pelayanan belum berjalan secara optimal berjalan dengan baik. Seperti kedisiplinan petugas dan penumpang serta pengadaan sarana dan prasarana pendukung, lainnya.
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan program pemerintah ini telah mendapatkan solusi pemecahan bahwa apart desa memiliki kemampuan untuk menjalankan pelayanan yang terbaik pemerintahan sehingga program pengelolaan Rumah Adat Atakkae dapat berjalan lebih baik.

REFERENSI

- Albrow, Martin. 2007. *Birokrasi*. Terjemahan M. Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Denhadrt, Janet Vinsant. 2003. *The New Public Service*. New York: M.E. Sharpe.
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Islami, Irfan M. 2004. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, Charles O. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik*. Terjemahan Ricky Istamto. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mazmanian, Daniel A. & Sabatier, Paul A. 1983. *Implementation and Public Policy*. USA: Scott, Foresman and Company.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru Jilid I & 2)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant D. 2004. *Kebijakan Publik; Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: Gramedia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Terjemahan Jusuf Udaya. Jakarta: Arcan.

Saefullah, A. Djadja. 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik; Perspektif Manajemen SDM Dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN FISIP UNPAD.

Sinambela, Lijan P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.