



WIYATA PRAJA

e.Issn no : 2809 - 3771
Jurnal Ilmu Pemerintahan: VOL.3 No.1 .2023

JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

KINERJA APAFRATUR KELURAHAN DALAM PELAYANAN PEMERINTAHAN DI KELURAHAN BUKIT LAMA KOTA PALEMBANG

Oleh :

Supardi^{1*}, Fitri Herdayani²

supardi@unitaspalembang.ac.id fisip universitas

Tamansiswa Palembang

ABSTRAK

Implementasi kebijakan otonomi daerah di Indonesia pada dasarnya bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pendelegasian kewenangan kepada daerah merupakan upaya pemerintah pusat memangkas birokrasi dan mempermudah urusan publik. Implementasi otonomi daerah sekaligus sebagai bentuk reformasi birokrasi publik pada pemerintah daerah mencakup perubahan secara gradual terhadap nilai (*publik value*) dan budaya aparat pemerintah daerah yang berimplikasi pada etos kerja, kualitas pelayanan publik, hingga perubahan perilaku sebagai penguasa menjadi pelayan masyarakat.

Seiring perjalanan waktu birokrasi pemerintah daerah terus melakukan pembenahan. Pembenahan yang dilakukan antara lain *reengineering process* terhadap pelayanan publik. Reformasi ini menekankan pada rekayasa mekanisme pelayanan publik yang dilekatkan dengan aspek struktural suatu birokrasi publik. Contohnya varian reformasi ini adalah pelayanan suatu pintu (*one stop service*), tidak sekedar satu atap, untuk melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan. Bentuk pelayanan ini baru bisa direkayasa dengan restrukturisasi organ satuan kerja kedalam suatu badan berikut pelimpahan kewenangan padanya, di padukan dengan penggunaan teknologi informasi internet sebagai pewujudan *e-government* dalam pengertian yang sebenarnya.

Perubahan struktural harus diikuti oleh perubahan kultural, berupa internalisasi mindset dan perilaku, serta revitalisasi etos kerja. Beranjak dari keinginan untuk melepaskan diri dari budaya birokratis yang kaku, beberapa kepala daerah mengarahkan perubahan kultural menuju *corporate culture* yang berlandaskan semangat kewirausahaan.

Apapun bentuk reformasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, muaranya adalah terpenuhi rasa puas masyarakat atas layanan yang dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik utama, harus menyiapkan pelayanan masyarakat yang berkualitas. Hal ini perlu dilaksanakan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena terkait dengan perubahan-perubahan yang mendasar terhadap tuntutan perbaikan sistem pelayanan masyarakat dan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum





WIYATA PRAJA

e.Issn no : 2809 - 3771
Jurnal Ilmu Pemerintahan: VOL.3 No.1 .2023

JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah memberikan berbagai prinsip pelayanan yang harus dijadikan pedoman bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, yaitu seperti prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Prinsip tersebut bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

Sejalan dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Osborn dan Gaebler (1995: 192) mengemukakan bahwa pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya. Hal tersebut dapat dipahami bahwa pemerintah yang terbentuk merupakan pelayanan masyarakat yang harus memberikan kepuasan kepada masyarakat. Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah kepada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat.

Dalam kaitan itu Rasyid (1997: 11) mengemukakan bahwa : pemerintah modern, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Kontradiksi dengan idealisme pelayanan publik diatas, di Indonesia masih sering ditemukan adanya masyarakat yang mengeluh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Sebagaimana yang dikemukakan Rasyid (1997: 144): Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui berbagai media cetak tentang perilaku birokrasi yang cenderung bersifat arogan dan tidak menunjukkan citra sebagai pelayanan masyarakat, karena yang nampak adalah sosok penguasa yang ingin dilayani bukan melayani.

Kecendrungan birokrasi bersifat arogan disebabkan birokrasi pemerintah lebih berorientasi pada pejabat atasan (Dwiyanto dkk, 1993: 38), oleh karena itu kesan pertama dari hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor-kantor pemerintahan adalah bertemunya mereka dengan pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informatif, mata duitan dan kurang profesional (Rasyid, 1997: 142). Belum lagi nada sinisme yang melihat ciri birokrasi pemerintah yang selalu membuat suatu pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit. (Siagian, 1994: 116).

Keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan pemerintah. Apalagi jika dibandingkan dengan sistem pelayanan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan pemerintah atau birokrasi pemerintah yang sering dikatakan sumber kelambanan, pungli dan inefisiensi. Sementara itu birokrasi swasta seringkali dianggap memiliki ciri-ciri yang sebaliknya. Seperti





JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

cepat, efisien, inovatif dan berkualitas.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan, sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya), begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik, selanjutnya Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten di bawah kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk

meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, 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 pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Bukitlamba Palembang 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 tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali sulit dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya.

Sedangkan pelayanan publik yang dimaksud disini adalah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kelurahan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, dan lain-lain) Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang

menggambarkan good governance di Kelurahan Bukitloma Palembang.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas dapat didefinisikan beberapa masalah yang timbul sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Kelurahan Bukitloma Kota Palembang dalam memberikan pelayanan publik ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam Kinerja Aparatur Kelurahan Bukitloma Kota Palembang dalam memberikan Pelayanan publik ?

2. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Kelurahan Bukitloma Palembang dalam memberikan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat Kinerja Aparatur Kelurahan Bukit Lama Palembang dalam memberikan pelayanan publik.

3. Pembahasan

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Setiap Pekerjaan yang efisien tentu juga efektif, karena dilihat dari segi hasil. Tujuan dan akibat yang dikehendaki dari pembuatan itu telah dicapai secara maksimal.

Pada umumnya, kinerja diberi Batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diperoleh dari pembuatannya.

Indikasi Kinerja dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kinerja aparatur bila dibandingkan dengan serangkaian standarisasi yang dilakukan untuk bekerja sesuai komunikasi dan informasi yang diberikan oleh pimpinan. Evaluasi kerja juga dilakukan untuk menilai seberapa baik aparatur bekerja setelah menerima informasi dan komunikasi dengan aparatur dapat terlihat secara baik oleh masyarakat.

Fungsi evaluasi kinerja sebagai berikut :

1. Memberikan balikan kepada Aparatur ternilai mengenai kinerjanya Ketika merektur pegawai.
2. Alat promosi dan demosi
3. Alat komunikasi ternilai (Aparatur)
4. Pengukuran dan penentu tujuan kinerja
5. Konseling kinerja yang buruk
6. Pemberdayaan Aparatur

Pengertian Kinerja dalam Kamus Besar dalam Bahasa Indonesia dikatakan bahwa kinerja seperti :

1. Suatu yang dicapai
2. Prestasi yang diperlihatkan
3. Kemampuan kerja

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikemukakan bahwa kinerja dapat dilihat dari dimensi yang berbeda. Kinerja juga bias diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang/kelompok orang yang menurut ukuran tertentu, dalam kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja diperusahaan tersebut.

Menurut Hasibuan (1995: 105), "prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Berdasarkan pendapat tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*instituitonal performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

perusahaan (*corporate performance*) juga baik.

A. Kriteria Manajemen Kinerja

Kriteria Manajemen kinerja dapat dilihat melalui beberapa dimensi, yaitu kegunaan fungsional (*functional utility*), keabsahan (*validity*), empiris (*empirical base*), sensitivitas

(*sensitivity*), pengembangan sistematis (*systematic development*), dan kelayakan hukum (*legal appropriateness*).

- Kegunaan fungsional bersifat krusial, karena hasil penilaian kinerja dapat digunakan untuk melakukan seleksi, kompensasi, dan pengembangan pegawai, maka hasil penilaian kinerja harus valid, adil, dan berguna sehingga dapat diterima oleh pengambil keputusan.
- Valid atau mengukur apa yang sebenarnya hendak diukur dari penilaian kinerja tersebut.
- Bersifat empiris, bukan berdasarkan perasaan semata.
- Sensitivitas kriteria. Karena itu menunjukkan hasil yang relevan saja, yaitu kinerja, bukan hal-hal lainnya yang tidak berhubungan dengan kinerja.
- Sistematika kriteria. Hal ini tergantung dari kebutuhan organisasi dan lingkungan organisasi. Kriteria yang sistematis tidak selalu baik. Organisasi yang berda pada lingkungan yang cepat berubah mungkin justru lebih baik menggunakan kriteria yang kurang sistematis untuk cepat menyesuaikan diri dan begitu juga sebaliknya.

- Kelayakan hukum yaitu kriteria itu harus sesuai dengan hukum yang berlaku.

Dimensi-dimensi ini digunakan dalam penentuan jenis-jenis kriteria penilaian kinerja. Adapun kriteriakriteria tersebut adalah *people-based criteria*, *product-based criteria*, *behaviour-based criteria*.

People-based criteria dibuat berdasarkan dimensi kegunaan fungsional sehingga banyak digunakan untuk *selection* dan penentuan kompensasi. Kriteria ini dibuat berdasarkan penilaian terhadap kemampuan pribadi, seperti pengalaman, kemampuan intelektual, dan keterampilan.

Product-based criteria biasanya dianggap lebih baik daripada *peoplebased criteria*. Kriteria ini didasarkan atas tujuan atau jenis output yang ingin dicapai.

Behaviour-based criteria mempunyai banyak aspek, bisa dari segi hukum, etika, normatif, atau teknis. Kriteria ini dibuat berdasarkan perilaku-perilaku yang diharapkan sesuai dengan aspek-aspek tersebut.

Secara mendasar, Manajemen Kinerja merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan kinerja, pemantauan / peninjauan kinerja, penilaian kinerja dan tindaklanjut berupa pemberian penghargaan dan hukuman. Rangkaian kegiatan tersebut haruslah dijalankan secara berkelanjutan.

Menurut Baird (1986) definisi manajemen kinerja adalah suatu proses kerja kumpulan orang-orang untuk



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dimana proses kerja ini berlangsung secara berkelanjutan dan terus menerus.

Menurut Dessler (2003:322) manajemen kinerja merupakan proses mengonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian dan pengembangan kinerja kedalam satu system tunggal Bersama, yang bertujuan memastikan kinerja pegawai mendukung tujuan strategis perusahaan.

Menurut Trinantodalam Robert Bacaal (2001) Manajemen Kinerja merupakan sebuah proses awal yang berkesinambungan dan dilakukan dengan kemitraan antara seorang pegawai dan warga.

Menurut Javed Iqbal dalam Fryer Et Al (2009) Manajemen Kinerja merupakan Tindakan berdasarkan pada ukuran kinerja dan pelaporan yang menghasilkan peningkatan perilaku, motivasi dan proses dan menghasilkan inovasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja adalah suatu proses strategi dan terpadu yang menunjang keberhasilan organisasi melalui pengembangan performansi Sumber Daya Manusia.

B. Pengukuran Kinerja Organisasi

"Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan sistem penilaian (rating) yang relevan.

Rating tersebut harus mudah digunakan sesuai dengan yang akan diukur, dan mencerminkan hal-hal yang memang menentukan kinerja" (Wether dan Davis

1996: 345). Pengukuran kinerja juga berarti membandingkan antara standar yang telah ditetapkan dengan kinerja sebenarnya yang terjadi.

Evaluasi Kinerja sebagai proses penilai- pejabat yang melakukan penilaian (appraiser) mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai – pegawai yang dinilai (appraise) yang didokumentasikan secara formal untuk menilai kinerja ternilai dengan membandingkan nya dengan standar kinerja nya secara periodik untuk membantu pengambilan keputusan manajemen SDM.(Wirawan,2009). Kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor-faktor yang terdiri dari faktor lingkungan organisasi, faktor lingkungan eksternal dan faktor internal pegawai atau karyawan (Wirawan, 2009:6)

Pengukuran kinerja dapat bersifat subyektif atau obyektif. Obyektif berarti pengukuran kinerja dapat juga diterima, diukur oleh pihak lain selain yang melakukan penilaian dan bersifat kuantitatif. Sedangkan pengukuran yang bersifat subyektif berarti pengukuran yang berdasarkan pendapat pribadi atau standar pribadi orang yang melakukan penilaian dan sulit untuk diverifikasi oleh orang lain.

Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja yang meliputi; kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja. Ukuran



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

prestasi yang lebih sederhana terdapat tiga kriteria untuk mengukur kinerja, pertama; kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dikerjakan, kedua, kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan, dan ketiga, ketepatan waktu, yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan.

Menurut Cascio (2003: 336-337), kriteria sistem pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

1. Relevan (relevance). Relevan mempunyai makna (1) terdapat kaitan yang erat antara standar untuk pekerjaan tertentu dengan tujuan organisasi, dan (2) terdapat keterkaitan yang jelas antara elemen-elemen kritis suatu pekerjaan yang telah diidentifikasi melalui analisis jabatan dengan dimensi-dimensi yang akan dinilai dalam form penilaian.
2. Sensitivitas (sensitivity). Sensitivitas berarti adanya kemampuan sistem penilaian kinerja dalam membedakan pegawai yang efektif dan pegawai yang tidak efektif.
3. Reliabilitas (reliability). Reliabilitas dalam konteks ini berarti konsistensi penilaian. Dengan kata lain sekalipun instrumen tersebut digunakan oleh dua orang yang berbeda dalam menilai seorang pegawai, hasil penilaiannya akan cenderung sama.
4. Akseptabilitas (acceptability). Akseptabilitas berarti bahwa pengukuran kinerja yang dirancang dapat diterima oleh pihak-pihak yang menggunakannya.
5. Praktis (practicality). Praktis berarti bahwa instrumen penilaian yang

disepakati mudah dimengeti oleh pihak-pihak yang terkait dalam proses penilaian tersebut.

Adapun metode yang bisa dipakai dalam melakukan pengukuran kinerja aparatur yaitu sebagai berikut:

1. Rating Scales, Menilai kinerja pegawai dengan menggunakan skala untuk mengukur faktor-faktor kinerja (performance factor). Misalnya dalam mengukur tingkat inisiatif dan tanggung jawab pegawai. Skala yang digunakan adalah 1 sampai 5, yaitu 1 adalah yang terburuk dan 5 adalah yang terbaik. Jika tingkat inisiatif dan tanggung jawab pegawai tersebut biasa saja, maka ia diberi nilai 3 atau 4 dan begitu seterusnya untuk menilai faktor-faktor kinerja lainnya.
2. Critical Incidents, Evaluator mencatat mengenai apa saja perilaku/pencapaian terbaik dan terburuk (extremely good or bad behaviour) pegawai. Dalam metode ini, penilai harus menyimpan catatan tertulis tentang tindakan-tindakan atau perilaku kerja yang sangat positif (high favorable) dan perilaku kerja yang sangat negatif (high unfavorable) selama periode penilaian.
3. Essay, Evaluator menulis deskripsi mengenai kekuatan dan kelemahan karyawan, kinerjanya pada masa lalu, potensinya dan memberikan saran-saran untuk pengembangan pekerja tersebut. Metode ini cenderung lebih memusatkan perhatian pada perilaku ekstrim dalam tugas-tugas karyawan daripada pekerjaan atau kinerja rutin yang mereka lakukan dari hari ke hari. Penilaian seperti ini sangat tergantung



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

kepada kemampuan menulis seorang penilai.

4. Work standard, Metode ini membandingkan kinerja setiap karyawan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya atau dengan tingkat keluaran yang diharapkan. Standar mencerminkan keluaran normal dari seorang pekerja yang berprestasi rata-rata, yang bekerja pada kecepatan atau kondisi normal. Agar standar ini dianggap objektif, para pekerja harus memahami secara jelas bagaimana standar yang ditetapkan.
5. Ranking, Penilai menempatkan seluruh pekerja dalam satu kelompok sesuai dengan peringkat yang disusun berdasarkan kinerja secara keseluruhan. Contohnya, pekerja terbaik dalam satu bagian diberi peringkat paling tinggi dan pekerja yang paling buruk prestasinya diletakkan di peringkat paling bawah. Kesulitan terjadi bila pekerja menunjukkan prestasi yang hampir sama atau sebanding.
6. Forced distribution. Penilai harus "memasukkan" individu dari kelompok kerja ke dalam sejumlah kategori yang serupa dengan sebuah distribusi frekuensi normal. Contoh para pekerja yang termasuk ke dalam 10 persen terbaik ditempatkan ke dalam kategori tertinggi, 20 persen terbaik sesudahnya ke dalam kategori berikutnya, 40 persen berikutnya ke dalam kategori menengah, 20 persen sesudahnya ke dalam kategori berikutnya, dan 10 persen sisanya ke dalam kategori terendah. Bila sebuah

departemen memiliki pekerja yang semuanya berprestasi istimewa, atasan "dipaksa" untuk memutuskan siapa yang harus dimasukkan ke dalam kategori yang lebih rendah.

7. Behaviourally Anchored Rating Scales (BARS), Evaluator menilai pegawai berdasarkan beberapa jenis perilaku kerja yang mencerminkan dimensi kinerja dan membuat skalanya. Misalnya penilaian pelayanan pelanggan. Bila pegawai bagian pelayanan pelanggan tidak menerima tip dari pelanggan, ia diberi skala 4 yang berarti kinerja lumayan. Bila pegawai itu membantu pelanggan yang kesulitan atau kebingungan, ia diberi skala 7 yang berarti kinerjanya memuaskan, dan seterusnya. Metode ini mendeskripsikan perilaku yang diharapkan sesuai dengan tingkat kinerja yang diharapkan.

C. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang dapat berperan menciptakan kinerja organisasi, diantaranya "Visi-Misi, Struktur Organisasi, Prosedur kerja, Sistem Intensif, Disiplin, Kerjasama, Kepemimpinan dan lain-lain. Hal tersebut telah dibuktikan dengan berbagai penelitian. Menurut Penelitian Dahan (2002) faktor yang dapat berperan dalam mempengaruhi keberhasilan kinerja pelayanan public yang sangat dominan adalah faktor kepemimpinan, sistem insentif dan Kerjasama.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Menurut Gibson (1997:164) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut

:

1. Faktor Individu meliputi : Kemampuan, Ketampilan, Latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor Psikologis terdiri dari : Persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.
3. Faktor Organisasi meliputi : Struktur Organisasi, Desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

Menurut Prawirosentono (1990) Kinerja seorang pegawai akan baik apabila :

1. Mempunyai keahlian tinggi
2. Kesiediaan untuk bekerja
3. Lingkungan kerja yang mendukung
4. Adanya Imbalan yang layak dan mempunyai harapan masa depan.

Sementara menurut Timple yang dikutip oleh Mangkunegara (2005:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari Faktor Internal dan Faktor Eksternal.

1. Faktor Internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, Kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan pekerja keras. Sedangkan Seseorang yang mempunyai kinerja kurang baik biasanya mempunyai

kemampuan rendah dan tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

2. Faktor Eksternal yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap dan Tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

D. Aparatur

Aparatur dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia alat kelengkapan negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Aparatur adalah orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan. Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan.

E. Kinerja Aparatur

Kinerja aparatur adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Oleh karena itu bila ingin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka perlu memperhatikan faktor-faktor yang 15 dapat mempengaruhi kinerja tersebut.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan ability dan faktor motivasi motivation.

Aparatur sebagai pelayan masyarakat, harus memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai suatu kinerja.

Kenyataannya untuk mencapai kinerja yang diinginkan tidaklah mudah, banyak hambatan-hambatan yang harus dilewati.

Menurut Keith Davis dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, faktor tersebut berasal dari factor kemampuan dan motivasi aparatur. Berdasarkan pengertian diatas, aparatur dalam pencapaian kinerja harus memiliki kemampuan dan motivasi kerja. Kemampuan yang dimiliki aparatur dapat berupa kecerdasan ataupun bakat. Motivasi yang dimiliki aparatur dilihat melalui sikap dan situasi kerja yang kondusif, karena hal ini akan berhubungan dengan pencapaian prestasi kerja atau kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan seorang aparatur berbeda-beda, kemampuan didapat dari kecerdasan ataupun bakat dari aparatur tersebut. Pengertian kemampuan menurut Moenir bahwa: "Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugaspekerjaan berarti dapat kata sifat keadaan melakukan tugaspekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai denganyang diharapkan"

Moenir, (2002:116) Layanan yang dilakukan pemerintah merupakan salah satu kewajiban yang harus diberikan

kepada masyarakat. Maka, kemampuan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan merupakan tujuan yang utama. Menurut Miftah Thoha sebagaimana dikutip oleh Nayono dalam buku Mengenal Kehidupan.

F. Sumber Daya Manusia

Masalah sumber daya manusia mungkin sudah tidak asing lagi terdengar ditelinga kita. Di negaranegara maju masalah pengembangan sumber daya manusia sudah menjadi bagian pengembangan nasionalnya. Demikian pula di beberapa negara asia yang sudah maju, pengembangan sumber daya manusia sudah berjalan kurang lebih 30 tahun, itu semua terutama kesadaran mereka akan pentingnya mengoptimalkan kualitas manusia sebagai motor penggerak dan sumber lestari dari kemajuan bangsa.

T. Hani Handoko (1998:34) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia" memberikan penjelasan sebagai berikut :

"Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu atau organisasi".

Definisi diatas menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia, dimana fungsinya adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

G. Peralatan

Manajemen perkantoran pada hakekatnya adalah penerapan manajemen tersebut khusus untuk sumber Manajemen Perkantoran, sehingga dapat didefinisikan manajemen perkantoran adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan-kegiatan perkantoran atau karyawan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Menurut Edwin B. Filippo yang dikutip Dr. Suwantno (2001:7) batasan ini menyimpulkan bahwa manajemen perkantoran itu merupakan proses yang terdiri dari : a. Pengadaan

- b. Pengembangan
- c. Kompensasi
- d. Integrasi
- e. Pemeliharaan
- f. Pensiun

Manajemen perkantoran ini mempunyai kekhususan dibandingkan dengan manajemen secara umum atau manajemen sumber daya lain. Karena yang di manage adalah perkantoran, sehingga keberhasilan atau kegagalan manajemen perkantoran ini akan mempunyai dampak yang sangat luas.

Manajemen perkantoran atau manajemen personalia adalah merupakan suatu pengakuan terhadap pentingnya sumber daya manusia didalam perkantoran atau tenaga kerja dalam organisasi dan pemanfaatannya dalam berbagai fungsi dan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen perkantoran

diperlukan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna sumber daya manusia dalam organisasi, dengan tujuan memberikan kepada organisasi suatu satuan kerja yang efektif. Perencanaan organisasi yang baik diperlukan pertimbangan tentang jenis-jenis perlengkapan organisasi, perabot organisasi dan mesin-mesin tertentu untuk dilakukan dengan cara kerja yang dikehendaki, berdasarkan urutan pekerjaan dan kecakapan yang diperlukan. Oleh karena itu pengetahuan tentang perlengkapan, organisasi, dan mesin-mesin amat penting untuk perencanaan organisasi.

Manager kantor tidak akan memperoleh hasil yang sesuai dengan harapan apabila tidak diberikan alat-alat fisik yang baik.

H. Indikator Dalam Kinerja

Menurut Bernadian & Russel (dalam Faustino Cardoso Gomes 2005 : 142) mengemukakan ukuran-ukuran dari kinerja pegawai sebagai berikut :

- a. Quantity of Work (Kuantitas Pekerjaan) : Jumlah Kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
- b. Quality of Work (Kualitas Pekerjaan) : Kualitas Kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c. Job Knowledge (Pengetahuan terhadap Pekerjaan) : Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- d. Creativiness (Kreativitas) : Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

dan tindakantindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

- e. Cooperation (Kerja Sama) : Kesiediaan untuk bekerja sama dengan orang lain atau sesama pegawai.
- f. Dependability (Keteguhan dalam bekerja) : Kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
- g. Initiative (Inisiatif) : Semangat untuk melakukan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab.
- h. Personal Qualities (Kualitas Pribadi) : Menyangkut kepribadian, Kepemimpinan, keramahmatan, dan Integritas pribadi.

I. Pengukuran Kinerja

Dalam penelitian ini akan dianalisis Pengukuran Kinerja Aparatur Kelurahan dalam Pelayanan Pemerintah di Kelurahan Bukitloma Kota Palembang berdasarkan konsep pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Suyadi Prawirosentono (2008:27) Kinerja dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

- a. **Efektifitas**, Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan. Efektivitas pada dasarnya merupakan suatu tingkatan ukuran dalam melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu. Munir dkk (2004:59) mendefinisikan secara sederhana bahwa efektifitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan. Keseluruhan tersebut dalam artian setiap tingkatan subsub yang

terdapat dalam organisasi yang bersangkutan, dituntut untuk melakukan setiap pekerjaan semaksimal dan seoptimal mungkin serta memiliki ketepatan dalam penyelesaiannya dan memiliki daya dukung terhadap setiap pekerjaan. Hidayat (1986:7) mendefinisikan Efektifitas sebagai suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai, makin besar persentase target yang dicapai, maka makin tinggi tingkat efektifitasnya.

- b. **Tanggung Jawab**, Tanggung jawab merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang. Tanggung jawab menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Tanggung Jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak sengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya.

Menurut Zimmerer dalam Ikaputera Waspada (2004:6) mengungkapkan ciri-ciri orang yang memiliki sifat tanggung jawab sebagai berikut :

- a. **Memiliki Komitmen** yang tinggi terhadap tugas dan pekerjaannya.
 - a. Energik
 - b. Berorientasi ke masa depan
 - c. Kemampuan memimpin
 - d. Mau belajar dari kegagalan
 - e. Memiliki keyakinan
 - f. Obsesi untuk mencapai prestasi



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

yang tinggi

b. Disiplin, Disiplin yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian dengan perusahaan dimana dia bekerja.

Prawirosentono (1999:31) mengemukakan bahwa secara umum disiplin adalah taat kepada hukum dan aturan yang berlaku. Sedangkan disiplin kerja ialah ketaatan karyawan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

Menurut Siagian dalam Hasibuan (2003) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku seseorang, kelompok masyarakat berupa ketaatan terhadap peraturan, norma yang berlaku dalam masyarakat.

Dari beberapa pendapat itu dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap ketaatan dan kesetiaan seseorang/sekelompok orang terhadap peraturan tertulis/tidak tertulis yang tercermin dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan pada suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan disiplin baik kolektif maupun perorangan yang sebenarnya adalah untuk menciptakan kondisi tersebut, terlebih dahulu harus diwujudkan keselarasan antara hak dan kewajiban pegawai.

Adapun disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja oleh Soejono (2000) yaitu :

1. Ketepatan waktu para pegawai datang ke kantor
2. Menggunakan peralatan kantor dengan baik
3. Tanggung jawab yang tinggi
4. Ketaatan terhadap aturan kantor
5. Memakai Atribut kantor, seperti baju seragam dan menggunakan kartu identitas.

c. Inisiatif

Inisiatif berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan kata lain, Inisiatif merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:396) Inisiatif adalah kemampuan untuk mencipta atau daya cipta. Menurut Wollfock dalam

Mardiyanto (2008:23) Inisiatif adalah kemampuan individu dalam menghasilkan sesuatu yang baru atau asli atau suatu pemecahan masalah.

Menurut Suryana (2006:2) mengungkapkan bahwa Inisiatif adalah kemampuan mengembangkan ide dan cara-cara baru dalam memecahkan masalah dan menemukan peluang.

Ciri-ciri orang yang inisiatif menurut Sund dalam Slameto

(2003:147) adalah sebagai berikut :

1. Hasrat keingintahuan yang besar



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

2. Bersikap terbuka dalam pengalaman baru
3. Panjang akal
4. Keinginann untuk menemukan dan meneliti
5. Cenderung menyukai tugas yang berat dan sulit
6. Cenderung mencari jawaban yang luas dan memuaskan
7. Memiliki dedikasi bergairah secara aktif dalam melaksanakan tugas
8. Berfikir fleksibel
9. Menanggapi pertanyaan yang diajukan serta cenderung memberi jawaban lebih banyak.

J. Pelayanan

Pelayanan ialah melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan ialah senua bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan.

Menurut pendapat Groonros, pelayanan ialah suatu kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak terlihat yang terjadi sebagai dampak adanya hubungan antara pelanggan dengan pegawai yang diberikan oleh perusahaan dengan memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan persoalan pelanggan.

Menurut pendapat Freed Luthans, pelayanan ialah sebuah prosedur pemenuhan keperluan melewati kegiatan orang lain yang melibat segala persoalan yang ditujukan orang lain untuk mengatasi masalah.

Menurut pendapat KBBI, pelayanan ialah suatu jalan untuk memberi merancang atau mengatur apa yang dibutuhkan orang lain.

Menurut pendapat Suparlan, pelayanan ialah usaha pembagian bantuan atau dukungan kepada orang lain, baik berupa fisik maupun non fisik agar orang itu dapat menyelesaikan masalahnya sendiri.

K. Fungsi Serta Tujuan Pelayanan

Dengan membagikan kapasitas pelayanan kepada pelanggan harus berguna untuk makin membagikan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan, karena dalam membagikan sebuah pelayan harus dilakukan sesuai dengan peran dari pelayanan.

Tujuan umum yang diberikannya kapasitas pelayanan yang baik ialah agar pelanggan mengharapkan kepuasan dan akan berpengaruh positif bagi perusahaan.

L. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal (Kasmir, 2012:257) antar lain :



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik, Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang dan tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.
2. Tersedia karyawan yang baik, Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas bank, petugas bank harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas bank harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas bank harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas bank yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat, dalam melayani nasabah diharapkan petugas bank harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
5. Mampu berkomunikasi, petugas bank harus mampu berbicara kepada setiap nasabah, petugas bank harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, menjaga kerahasiaan bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas bank harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, untuk menjadi petugas bank harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena petugas bank selalu berhubungan dengan manusia, maka petugas bank perlu dididik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah, petugas bank harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas bank yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.

M. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 : 139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga

Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam ilmu politik dan administrasi negara pengertian pelayanan publik terbatas pada jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah saja kepada masyarakat, seperti yang dikemukakan dalam hasil penelitian Fisipol UGM Tahun 2002:

“Dalam ilmu politik dan administrasi negara, pelayanan publik merupakan istilah standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (sektor publik) kepada masyarakat atau individu atas dasar penganggungan kepentingan umum” (Fisipol UGM, 2002:23).

Tetapi maksud pelayanan publik diatas adalah mencakup pelayanan yang diberikan baik oleh pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik memiliki karakteristik tidak berbentuk dan tidak standar dan tergantung pada interaksi antara pemberi layanan dengan konsumen seperti yang dikemukakan oleh Messi (1999:122) sebagai berikut :

“Karakteristik pelayanan adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori, melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Produk layanan sangat tergantung pada proses interaksi yang terjadi diantara pemberi layanan dengan konsumen (Messi: 1999)”.

Adapun dalam pemberian pelayanan publik, peran pemerintah terpenting



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

adalah seperti yang dinyatakan sebagai berikut :

“Peran pemerintah yang utama adalah menciptakan regulasi yang mampu memfasilitasi pengembangan potensi setiap satuan yang ada dalam masyarakat secara mandiri sehingga mampu mengenali masalah dan kebutuhannya dan mengorganisir diri untuk menyelesaikan masalahmasalahnya sendiri” (Agus Dwiyanto, 1999).

Oleh karena itu pemerintah harus memiliki responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan pelayanan publik. Agus dwiyanto menyatakan bahwa :

“Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat” (Dwiyanto, 2001: 62).

Kemudian dalam pemberian pelayanan publik harus dijunjung tinggi etika pelayanan publik seperti tercantum berikut : “Dalam hubungan dengan etika adminstrasi negara, *American society for publick Administration* menyatakan prinspprinsip etika sebagai berikut (Wachs, 1985) Pelayanan terhadap publik harus lebih diutamakan sebagai berikut :

- a. Rakyat adalah berdaulat, dan mereka yang berkerja didalam pelayanan publik secara mutlak bertanggung jawab terhadap rakyat tersebut;
- b. Hukum mengatur semua kegiatan pelayanan publik. Apabila hukum atau

peraturan yang ada bersifat tidak jelas maka kita harus mencari cara terbaik untuk memberi pelayanan;

- c. Manajemen yang efisien dan efektif merupakan dasar bagi administrasi publik.

Penyalahgunaan, pemborosan, dan berbagai aspek yang merugikan

tidak dapat ditolerir;

- d. Sistem merit dan kesempatan kerja yang sama harus didukung, diimplementasikan dan dipromosikan;

- e. Mengorbankan kepentingan publik demi kepentingan pribadi tidak dapat dibenerkan;

- f. Keadilan, keberanian, kejujuran, kesamaan, kepandaian, dan emphyat merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dan secara aktif harus dipromosikan;

- g. Kesadaran moral memegang peranan penting dalam memilih alternatif keputusan;

- h. Administrator publik tidak sematamata berusaha menghindari kesalahan, tetapi juga berusaha mengejar atau mencari kebenaran” (Keban, 1994: 53).

Dewasa ini sering kita dengar istilah *good governance* dan *clean governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah diharapkan dapat juga mempedomani prinsip-prinsip atau kunci manajemen pemerintahan yang baik. Governance dalam manajemen publik semakin penting dan menjadi prasyarat agar pelayanan



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

kepada warga negara menjadi lebih berkualitas sektor publik harus berupaya bagaimana melakukan *zero effect* dalam penyelenggaraan pemerintah seperti halnya yang dilakukan oleh organisasi swasta dalam menyediakan layanan publik dikemukakan oleh Fadel Muhammad (dalam Pramusinto, Wahyudi Kumorotomo, 2009: 111), selanjutnya menurut Supriyanto (2009: 219) manajemen pemerintahan yang baik dapat didefinisikan sebagai pelaksanaan manajemen pemerintahan dan manajemen pembangunan yang menjamin adanya kesetaraan antara pemerintah, masyarakat dan pengusaha yang sinergis dan saling menguntungkan. Dalam manajemen pemerintahan yang baik ada 14 aspek penentu, yaitu :

1. Kepemimpinan: aparatur harus memiliki jiwa kepemimpinan yang kuat sehingga mampu menciptakan visi dan misi untuk mendorong majunya manajemen pemerintahan dalam mencapai kesejahteraan rakyat.
2. Koordinator: aparatur harus mampu berkoordinasi dengan sektor atau lembaga organisasi lain sehingga tindakan yang akan dilaksanakan tidak tumpang tindih atau bertentangan.
3. Kompeten: aparatur harus mempunyai perpaduan kemampuan *knowledge*, *skill* dan *attitude*. Kemampuan ini diimplementasikan secara dinamis, sehingga dapat menghasilkan karya yang inovatif dan kreatif, serta melahirkan "instink bisnis" dan bersemangat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Komitmen: aparatur harus mempunyai janji, tekad dan semangat untuk sebesar-besarnya mendahulukan kepentingan masyarakat. Komitmen tidak sebatas diyakini dan diucapkan, tetapi harus diperlihatkan dalam tindakan dan perilaku. Hal ini penting, karena masyarakat kita umumnya lebih senang dengan bukti dari pada janji.
5. Konsisten: aparatur harus berketepatan hati dan taat pada asas atau peraturan perundangan dalam menjalankan tugas sebaiknya secara konsisten, didasari hati tulus dan jujur, dalam ucapan maupun tindakan.
6. Komunikator: aparatur harus mampu menyampaikan informasi yang benar kepada masyarakat dalam upaya mencapai kesejahteraan. Informasi yang benar adalah, informasi yang tidak direayasa untuk kepentingan politik atau kepentingan lain.
7. Kepercayaan: aparatur harus berusaha meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat, membangun citra yang baik, mampu menjalankan tugas dan kewajiban sebaik-baiknya.
8. Katalisator: aparatur harus mampu menjadi pemicu terjadinya perubahan dan memunculkan pradigma baru, atau pembaharuan yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat.
9. Kooperatif: aparatur harus mampu melaksanakan kerja sama dengan lembaga-lembaga lain, sehingga memudahkan pelaksanaan kegiatan.
10. Keterbukaan: aparatur pemerintahan harus mampu menciptakan keterbukaan yang dibangun diatas dasar kebebasan arus informasi,



WIYATA PRAJA

e.Issn no : 2809-3771
Jurnal Ilmu Pemerintahan: Vol.3 No.1 .2022

JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

- sehingga prosesproses kegiatan lain, secara langsung dapat diterima kelembagaan dan informasi-informasi oleh masyarakat yang membutuhkan.
11. Efektifitas dan Efisiensi: aparatur dalam menjalankan tugas harus berkualitas dan tepat sasaran dengan penggunaan sumber daya secara optimal.
 12. Kemitraan: aparatur pemerintahan harus mampu menciptakan kemitraan dengan masyarakat maupun dengan pengusaha dalam menjalankan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan.
 13. Akuntabilitas: aparatur harus bertanggung jawabkan semua tindakan atau kegiatan yang dilaksanakannya, baik secara administrasi, keuangan maupun produk(output maupun outcome).
 14. Kepenegakan Hukum: aparatur harus menjamin adanya kepastian hukum, termasuk penindakan tegas terhadap setiap pelanggaran hukum.

Daftar Pustaka

Husein, 2004 Metode Riset Ilmu
Administrasi, Penerbit Gramedia Pustaka
Utama Jakarta.

Wirawan, Evaluasi Kinerja Sumber

Daya Manusia, Selemba Empat
Jakarta, 2009