

Optimalisasi pelayanan publik dinilai berdasarkan beberapa faktor antara lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengendalian dan evaluasi, dan pengelolaan SDM mendapatkan penilaian baik. Sedangkan, untuk pengelolaan pengaduan masyarakat, sarana dan prasarana, dan penggunaan teknologi informasi mendapatkan penilaian kurang baik. Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat masih belum efektif. Hal ini terjadi karena beberapa sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas pelayanan publik masih mengalami kerusakan akibat gempa. Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat cukup efisien. Pelayanan publik dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku namun masih terkendala akibat sarana dan prasarana masih mengalami kerusakan.



OPTIMALISASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA PASCA GEMPA BUMI PROVINSI SULAWESI BARAT

Hamzah | Muhammad Yusuf Saleh | Miah Said

Hamzah | Muhammad Yusuf Saleh | Miah Said

# Optimalisasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pasca Gempa Bumi Provinsi Sulawesi Barat



PASCASARJANA  
UNIVERSITAS  
BOSOWA

ISBN 978-623-5410-30-2



9 786235 410302

**Pakalawaki**  
Penerbitan dan Peretakan

Hamzah | Muhammad Yusuf Saleh | Miah Said

Optimalisasi Pelayanan  
Aparatur Sipil Negara Pasca  
**Gempa Bumi**  
Provinsi Sulawesi Barat

**OPTIMALISASI PELAYANAN APARATUR  
SIPIL NEGARA PASCA GEMPA BUMI  
PROVINSI SULAWESI BARAT**

Copyright@penulis 2022

Penulis:

**Hamzah**

**Muhammad Yusuf Saleh**

**Miah Said**

Editor:

**Sukmawati Mardjuni**

**Chahyono**

Tata Letak:

**Mutmainnah**

vi + 94 halaman

15,5 x 23 cm

Cetakan: 2022

Di Cetak Oleh: CV. Berkah Utami

**ISBN: 978-623-5410-30-2**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang memperbanyak seluruh atau sebagian isi buku ini  
tanpa izin tertulis penerbit



Penerbit: Pakalawaki Penerbitan dan Percetakan

Telp. : 082191232871/083135045229

Email : pakalawakipustaka@gmail.com

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan berkahnya, sehingga penyusunan buku ini dapat di selesaikan yang berjudul **“Optimalisasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pasca Gempa Bumi Provinsi Sulawesi Barat”**. Melalui perhelatan waktu yang relatif panjang, akhirnya buku ini tiba pada suatu titik pendedikasiannya oleh sebuah tuntutan dari sebuah tuntutan dari sebuah implemintasi akademik.

Optimalisasi pelayanan publik dinilai berdasarkan beberapa faktor antara lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengendalian dan evaluasi, dan pengelolaan SDM mendapatkan penilaian baik. Sedangkan, untuk pengelolaan pengaduan masyarakat, sarana dan prasarana, dan penggunaan teknologi informasi mendapatkan penilaian kurang baik.

Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat masih belum efektif. Hal ini terjadi karena beberapa sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas pelayanan publik masih mengalami kerusakan akibat gempa.

Pelaksanaan pelayan publik di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat cukup efisien. Pelayanan publik dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku namun masih

terkendala akibat sarana dan prasarana masih mengalami kerusakan.

Atas rahmat, berkah dan petunjuknya pulalah sehingga berbagi pihak berkenan memberikan bantuan, bimbingan dan dorongan dalam penyelesaian penulisan buku ini dan dalam masa studi di Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.

Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, baik yang langsung maupun yang tidak langsung, yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian buku ini.

Walaupun masih jauh dari kesempurnaan, besar harapan kami kiranya buku ini dapat bermanfaat bagi pembaca semoga Tuhan yang maha pengasih memberikan rahmat kepada kita semua. Amin...

Makassar, Juli 2022

Penulis



# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II OPTIMALISASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA.....</b>	<b>5</b>
A. Definisi Optimalisasi .....	5
B. Aspek Optimalisasi .....	7
C. Definisi Aparatur Sipil Negara.....	9
D. Fungsi, Tugas, dan Peran ASN .....	19
<b>BAB III PELAYANAN PUBLIK.....</b>	<b>23</b>
A. Definisi Pelayanan.....	23
B. Konsep Pelayanan Publik .....	26
C. Tujuan Pelayanan Publik.....	31
D. Prinsip Pelayanan Publik .....	33
E. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	34
F. Standar Pelayanan Publik .....	36
G. Dimensi Pelayanan Publik.....	38
H. Faktor Mengoptimalkan Pelayanan Publik .....	39
<b>BAB IV OPTIMALISASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat .....	45
B. Hasil Penelitian .....	66

C. Optimalisasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara.....	74
D. Tingkat Efektivitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara .....	83
E. Tingkat Efisiensi Pelayanan Aparatur Sipil Negara .....	85
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Pengertian optimalisasi menurut Poerwadarminta (Ali, 2018) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi (Ali, 2018) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

Pemerintah saat ini diwajibkan dalam meng-optimalisasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara dari setiap aspek yang ada dalam segala ruang lingkup kerja untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan hasil kerja setiap pegawai. Peningkatan optimalisasi bertujuan untuk memajukan suatu kinerja bagi setiap pemerintah daerah. Hal ini menjadi fokus utama juga yang dilakukan oleh pemerintah provinsi Sulawesi barat.

Provinsi Sulawesi Barat merupakan Provinsi ke-33 di Indonesia yang merupakan hasil pemekaran dari Provinsi



Sulawesi Selatan. Provinsi Sulawesi Barat resmi berpisah dari Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 22 September 2004.

Pusat Pemerintahan Provinsi Sulawesi Barat terletak di Kota Mamuju yang merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi Barat, pada waktu terbentuknya Provinsi Sulawesi Barat, terdapat tiga Kabupaten, yaitu Kabupaten Mamuju, Kabupaten Majene, dan Kabupaten Polmas. Provinsi Sulawesi Barat sudah berumur 15 tahun dan sudah memiliki enam Kabupaten. Pemerintahan Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan diubah menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang penetapan Peraturan Pemerintah Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679).

Provinsi Sulawesi Barat termasuk wilayah yang baru, namun memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam perkantoran, karena sumber daya manusia adalah pengontrol sumber daya lain administrasi, keuangan, bisnis, manajemen dan pelayanan masyarakat. Sumber daya manusia dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif jika dikelola dengan baik, hal ini dapat dilakukan dengan mengelola sumber daya manusia secara optimal sehingga sumber keunggulan dalam bersaing dan memiliki kinerja yang tinggi.

Optimalisasi pegawai yang tinggi akan membuat pegawai lebih setia kepada organisasi dan lebih termotivasi untuk bekerja. Pegawai yang bekerja dengan gembira dan memiliki kepuasan kerja akan meningkatkan peluang untuk mencapai kinerja yang optimal. "Definisi kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya

sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara, 2019).

Optimalisasi juga berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai. Menurut Sunyoto (2018) “mengungkapkan bahwa motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi kerja menjadi pemicu pegawai agar pegawai menghasilkan kinerja yang baik tanpa ada paksaan, sebaliknya, kurangnya motivasi dalam bekerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai meskipun pegawai tersebut memiliki potensi kerja yang baik”. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai selain motivasi adalah lingkungan kerja pegawai. (Ardana *et. al.*, 2019:22) “menyatakan lingkungan fisik dan non fisik merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja selain kompensasi, promosi jabatan serta karakteristik dari pekerjaan yang bersangkutan”.

Optimalisasi dalam pelayanan suatu organisasi pemerintahan sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Pencapaian tujuan optimalisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan tugas masing-masing sesuai bidang tersebut, tidak lain adalah pegawai yang berkewajiban itu sendiri. Dimana keberhasilan sistem pemerintahan sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan.

Melihat dari kalimat sebelumnya penulis berasumsi bahwa dinamika yang terjadi pada organisasi ini dilatar

belakangi oleh sumber daya manusia yang mumpuni, berkualitas, berdedikasi tinggi dan profesional. Penelitian ini penting dilakukan karena mengingat sekarang sudah memasuki zaman globalisasi yang ditandai dengan banyak hal, maka setiap organisasi harus menyiapkan strategi untuk mempertahankan organisasi maupun membuat menjadi organisasi yang terdepan.

## **BAB II**

# **OPTIMALISASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA**

### **A. Definisi Optimalisasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan, sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuannya meminimumkan biaya-biaya (Tim & Hotniar, 2015).

Menurut Machfud Sidik berkaitan dengan Optimalisasi suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan Mengoptimalkan. Untuk itu diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek pendapatan. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan intensifikasi terhadap objek atau sumber pendapatan daerah yang sudah ada terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Pengertian optimalisasi menurut Poerwadarminta (Ali, 2014) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Winardi (Ali, 2014) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

Optimalisasi ini sangat diperlukan di berbagai aktifitas. Terlebih lagi optimalisasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan untuk masyarakat adalah salah satu bentuk tugas dan fungsi administrasi negara. Komponen standar pelayanan yang dapat menunjang atau sebagai bentuk pengoptimalisasian adalah dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk

memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

## **B. Aspek Optimalisasi**

Menurut W.J.S Poerwadarminta (1997:753) Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Indri dan Hayat (2015:22) optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.

Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

- a. Tujuan, Tujuan bisa berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang diminimumkan atau memaksimalkan.
- b. Alternatif Keputusan, pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang

tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

- c. Sumber daya yang Dibatasi, Sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumber daya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkanya proses optimalisasi.

Ada beberapa manfaat dari optimalisasi yang dapat memberikan dampak terhadap organisasi. Adapun manfaat optimalisasi :

- a) Mengidentifikasi tujuan
- b) Mengatasi kendala
- c) Pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan
- d) Pengambilan keputusan yang lebih cepat.

Dalam proses produksi untuk mencapai optimalisasi banyak hal yang harus diperhatikan terutama dalam menyusun rencana produksi ini akan menjadi landasan dalam melakukan produksi. Optimalisasi proses produksi merupakan cara untuk memaksimalkan hasil produksi (output). Optimalisasi produksi dapat dicapai dengan meningkatkan produktivitas, sehingga tingkat efisiensi akan menjadi tinggi, dan berdampak pada produk yang dihasilkan akan menjadi tinggi dan berdampak pada produk yang dihasilkan akan menjadi tinggi sehingga rencana produksi atau target produksi dapat dicapai dengan tepat.

Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki dengan demikian, maka kesimpulan dari



optimalisasi adalah sebagai upaya, proses, cara, dan perbuatan untuk menggunakan sumber – sumber yang dimiliki dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan paling diinginkan dalam batas-batas tertentu dan kriteria tertentu.

### **C. Definisi Aparatur Sipil Negara**

Merujuk pada sejarah orde baru berbagai permasalahan pemerintahan banyak bermunculan, dimana kekuasaan tertinggi tidak berada pada tangan rakyat melainkan berada pada penguasa birokrasi yang mengakibatkan rakyat tidak dilibatkan dalam mengawasi jalannya birokrasi pemerintahan. Penguasa orde baru juga menyalahgunakan kekuasaannya untuk mengatur dan menguasai birokrasi pemerintahan yang berkewajiban memihak pada penguasa.

Birokrasi pemerintahan seharusnya memiliki unsur ideal sesuai yang dikemukakan oleh Aristoteles, suatu negara yang baik adalah negara yang diperintah dengan konstitusi dan berkedaulatan hukum. Ada 3 (tiga) unsur dari pemerintahan yang berkonstitusi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemerintahan dilaksanakan untuk kepentingan umum.
- 2) Pemerintahan dilaksanakan, bukan hukum yang dibuat secara sewenang wenang yang menyampingkan konvensi dan konstitusi.
- 3) Pemerintahan berkonstitusi berarti pemerintahan yang dilaksanakan atas kehendak rakyat, bukan paksaan-paksaan tekanan yang dilaksanakan pemerintahan despotik (Ridwan, 1994).

Birokrasi pemerintahan sendiri bertumpu pada aparatur-aparatur sipil negara yang memiliki peran penting

dalam menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep aparatur sipil negara tercantum pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 1 ayat 1, Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pengertian tersebut dapat disederhanakan dengan menggolongkan kategori pegawai yang termasuk dalam Aparatur Sipil Negara, yakni Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

Pegawai Negeri Sipil menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, “Pegawai” berarti orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya), “Negeri” berarti negara atau pemerintah, jadi pegawai negeri sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara (Poerwadarminta, 1986). Selain itu Pegawai Negeri Sipil memiliki pengertian Stipulatif dan Ekstensif.

Pengertian Stipulatif Pegawai Negeri Sipil terdapat pada pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974, tentang Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan Pegawai Negeri Sipil adalah setiap Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Terdapat pula pengertian Pegawai Negeri Sipil pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan Pegawai Negeri Sipil yaitu warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap

oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pengertian intensif Pegawai Negeri Sipil dimana dalam hal-hal tertentu diberlakukan sama atau dianggap sebagai Pegawai Negeri Sipil. Pengertian tersebut antara lain terdapat pada :

- 1) Ketentuan yang terdapat pada pasal 415-437 KUHP mengenai kejahatan jabatan. Menurut pasal-pasal tersebut orang yang melakukan kejahatan jabatan adalah yang melakukan kejahatan yang berkaitan dengan tugasnya sebagai orang yang disertai suatu jabatan publik, baik tetap maupun sementara. Jadi, orang yang disertai suatu jabatan publik itu belum tentu Pegawai Negeri Sipil secara stipulatif apabila melakukan kejahatan dalam kualitasnya sebagai pemegang jabatan publik, ia menganggap diperlakukan sama dengan Pegawai Negeri, khusus untuk kejahatan yang dilakukannya.
- 2) Ketentuan pasal 92 KUHP yang berkaitan dengan status anggota dewan rakyat, anggota dewan daerah, dan kepala desa. Menurut Pasal 92 KUHP, dimana diterangkan bahwa yang termasuk dalam arti Pegawai Negeri Sipil adalah orang-orang yang dipilih dalam pemilihan berdasarkan peraturan-peraturan umum dan juga mereka yang bukan dipilih tetapi diangkat menjadi anggota dewan rakyat dan dewan daerah serta kepala desa dan sebagainya.
- 3) Ketentuan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi memperluas pengertian dari Pegawai Negeri.

- 4) Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1974 tentang Pembatasan Pegawai Negeri dalam usaha swasta (Hartini *et. al.*, 2017).

Pada pasal 3 ayat 1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 disebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara dan pembangunan, dan kemudian dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Pegawai Negeri baik rendah maupun yang berpangkat tinggi adalah unsur aparatur negara.
- 2) Sebagai unsur aparatur negara, Pegawai Negeri bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ketentuan harus bertindak :
  - a. Jujur dalam menjalankan tugasnya tidak melakukan perbuatan yang bersifat Korupsi, Kolusi dan Nepotisme sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih.
  - b. Adil dalam melaksanakan tugasnya harus bertindak adil, tidak memihak kepada siapapun.
  - c. Merata, bahwa kepentingan-kepentingan yang dilayani mempunyai hak sama dengan lainnya.
- 3) Sebagai unsur aparatur negara, Pegawai Negeri Sipil tidak hanya menjalankan fungsi umum pemerintahan, tetapi juga harus mampu melaksanakan, menggerakkan serta memperlancar pembangunan untuk kepentingan rakyat (Salam, 2003).

Pengertian Aparatur Sipil Negara yang dulunya disebut dengan Pegawai Negeri Sipil dikemukakan oleh

beberapa ahli berpendapat mengenai definisi Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Negeri Sipil, yaitu:

- a. A.W. Widjaja, Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya berpendapat juga bahwa Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.
- b. Musanef, Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Musanef menjelaskan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah mereka yang langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
- c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah.

Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan di tingkat regional maupun global. Penjelasan pengertian-pengertian tentang Pegawai Negeri Sipil yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan ada empat

unsur yang harus dipenuhi untuk dapat disebut sebagai pegawai negeri. Unsur-unsur tersebut adalah:

- 1) Memenuhi syarat yang ditentukan;
- 2) Diangkat oleh Pejabat yang berwenang;
- 3) Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau tugas negara lainnya;
- 4) Digaji menurut Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Tugas dan fungsi Pegawai Aparatur Sipil Negara diarahkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Rumusan kedudukan Pegawai Aparatur Sipil Negara didasarkan pada pokok-pokok pikiran bahwa pemerintah tidak hanya menjalankan fungsi umum pemerintahan tetapi juga harus mampu melaksanakan fungsi pembangunan atau dengan kata lain pemerintah bukan hanya menyelenggarakan tertib pemerintahan tetapi juga harus mampu menggerakkan dan memperlancar pembangunan untuk kepentingan rakyat banyak.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dalam Pasal 1 ayat (1), (2) dan (3) menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang undangan. Pegawai

Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS Adalah warga negara indonesia yang memenuhi syarat tertentu, disingkat dengan pegawai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Jabatan Aparatur Sipil Negara terdiri atas:

a. Jabatan Administratif. Jabatan Administratif dapat dibagi menjadi 3 yaitu:

- 1) Jabatan administrator. Pejabat dalam jabatan administrator bertanggung jawab memimpin pelaksana seluruh kegiatan pelaksana publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.
- 2) Jabatan pengawas. Pejabat dalam jabatan pengawas bertanggung jawab mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana.
- 3) Jabatan pelaksana. Pejabat dalam jabatan pelaksana bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.

b. Jabatan Fungsional. Jabatan fungsional dalam aparatur sipil negara terdiri atas:

- 1) Jabatan fungsional keahlian terdiri dari: a) Ahli utama; b) Ahli madya; c) Ahli muda; dan d) Ahli pertama.
- 2) Jabatan fungsional keahlian terdiri dari: a) Penyelia; b) Mahir; c) Terampil; dan d) Pemula.

c. Jabatan Pimpinan Tinggi. Jabatan pimpinan tinggi berfungsi memimpin dan memotivasi setiap Pegawai Aparatur Sipil Negara pada instansi Pemerintah melalui:

- 1) Kepeloporan dalam bidang: a) Keahlian profesional; b) Analisis dan rekomendasi kebijakan; dan c) Kepemimpinan manajemen.



- 2) Pengembangan kerjasama dengan instansi lain; dan
- 3) Keteladanan dalam mengamalkan nilai dasar Aparatur Sipil Negara dan melaksanakan kode etik dan kode perilaku Aparatur Sipil Negara.

Semua jabatan pimpinan tinggi ditetapkan syarat kompetensi, kualifikasi, kepangkatan, pendidikan dan pelatihan, rekam jejak jabatan dan integritas, serta persyaratan lain yang dibutuhkan.

Dalam Bab II Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, Pasal 2 pada bagian pertama tentang jenis dan kedudukan Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdiri dari:

- a. Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pusat adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan bekerja pada Departemen atau Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tinggi Negara, Instansi Vertikal di Daerah Provinsi atau Kabupaten atau Kota, Kepaniteraan Pengadilan dan dipekerjakan untuk tugas Negara lainnya.
- b. Pegawai Negeri Sipil (PNS) Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan bekerja pada Pemerintah Daerah Provinsi atau Kabupaten atau Kota.

Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya mempunyai kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, dan larangan serta sanksi administratif yang juga diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Berdasarkan Undang-Undang Nomor

5 Tahun 2014, kewajiban Pegawai Aparatur Sipil Negara adalah sebagai berikut :

- 1) Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah.
- 2) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.
- 3) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang.
- 4) Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab.
- 6) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik dalam maupun diluar kedinasan.
- 7) Menyimpan rahasia jabatan serta hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 8) Bersedia ditempatkan diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil juga diatur tentang kewajiban, larangan dan sanksi. Pada Bab II Pasal 3 terdapat kewajiban dan larangan bagi Pegawai Negeri Sipil, yaitu Setiap PNS Wajib :

- 1) Mengucapkan sumpah/janji Pegawai Negeri Sipil.
- 2) Mengucap Sumpah/Janji Jabatan.
- 3) Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Indonesia dan Pemerintah.
- 4) Menaati segala ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 5) Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada Pegawai Negeri Sipil dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab.
- 6) Menjunjung tinggi kehormatan Negara, Pemerintah, dan martabat Pegawai Negeri Sipil.
- 7) Mengutamakan kepentingan Negara dari pada kepentingan sendiri, seseorang dan/atau golongan.
- 8) Memegang rahasia jabatan yang menurut sifatnya atau menurut perintah harus dirahasiakan.
- 9) Bekerja dengan jujur, tertib, cermat dan bersemangat untuk kepentingan Negara.
- 10) Melaporkan dengan segera kepada atasannya apabila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan negara atau pemerintah terutama dibidang keamanan, keuangan dan materiil.
- 11) Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja.
- 12) Mencapai sasaran kerja pegawai yang ditetapkan.
- 13) Menggunakan dan memelihara barang-barang milik negara dengan sebaik-baiknya.
- 14) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.
- 15) Membimbing bawahan dalam melaksanakan tugas.
- 16) Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan karier, dan
- 17) Menaati peraturan kedinasan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

Dalam hal ini, peraturan kepegawaian merefleksikan pembatasan terhadap aktivitas, baik secara moril maupun dari sudut pandang hukum dan peraturan ini menempatkan substansi yang ideal dalam bentuk kewajiban yang menjadi penjabaran dari maksud dan tujuan dalam organisasi guna pencapaian misinya. Dalam skala yang lebih luas

merupakan refleksi dari tujuan negara menuju kesejahteraan masyarakat di dalam konteksnya melalui administrasi kepegawaian.

#### **D. Fungsi, Tugas, dan Peran ASN**

##### **a) Pegawai ASN berfungsi sebagai:**

- 1) Pelaksana kebijakan Publik
- 2) Pelayanan Publik
- 3) Perikat dan Pemersatu bangsa

##### **b) Pegawai ASN bertugas:**

- 1) Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- 2) Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.
- 3) Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

##### **c) Pegawai ASN Berperan Sebagai:**

- 1) Perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional;
- 2) Pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik;
- 3) Bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara yang bertugas membantu Presiden sebagai Kepala Pemerintahan, tugas melaksanakan peraturan perundang-undangan, dalam arti

kata wajib mengusahakan agar setiap peraturan perundang-undangan ditaati oleh setiap masyarakat dalam melaksanakan Peraturan Perundang-undangan pada umumnya, Pegawai Negeri Sipil diberikan tugas kedinasan untuk melaksanakan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat setiap Pegawai Negeri Sipil harus mampu melakukan kepentingan negara dan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi dan golongan. Sebagai abdi Negara seorang pegawai negeri juga wajib setia dan taat kepada Pancasila sebagai filsafah dan ideologi Negara, UUD 1945, negara dan pemerintahan. Dalam hal ini pegawai negeri harus bersikap monoloyalitas, sehingga setiap Pegawai Negeri Sipil dapat memusatkan segala perhatian dan fikiran serta menyerahkan daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan serta berdaya dan berhasil guna. Kesetiaan dan ketaatan penuh yang berarti bahwa Pegawai Negeri Sipil sepenuhnya berada di bawah pimpinan pemerintahan dan sebagai abdi masyarakat. Pegawai negeri harus memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat.

Sehubungan dengan kedudukan pegawai negeri maka baginya dibebankan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan dan sudah tentu disamping kewajiban baginya juga diberikan apa saja yang menjadi hak yang didapat oleh seorang pegawai negeri. Kedudukan Pegawai Negeri Sipil adalah mengenai hubungan Pegawai Negeri Sipil dengan Negara dan Pemerintah serta mengenai loyalitas kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah. Disadari bahwa kedudukan pegawai negeri khususnya Pegawai Negeri Sipil merupakan salah satu penentu kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan

pembangunan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan. Sehingga untuk mencapai tujuan pembangunan, diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai warga negara, unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat.

Dengan penuh kesetiaan dan ketaatan terhadap Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah. Untuk keperluan tersebut, Pegawai Negeri Sipil harus bersatu padu bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan.





## **BAB III**

### **PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. Definisi Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain (Sutarto, 1988). Selanjutnya Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu (Sinambela, 2006) :

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Menurut Mahmudi (2007), Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Menurut Komaruddin (1993) bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen. Lebih jauh dikemukakan oleh Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*) (Sugiyanto *et. al.*, 2001). Menurut Moenir (2005) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Adapun Kotler (2003) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.

- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Menurut Moenir (1992) mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3(tiga) macam yaitu :

1. Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.
2. Layanan melalui tulisan Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.
3. Layanan dengan perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor

keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

Menurut Hayat (2019:22) Pelayanan adalah pemberian hak kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional.

Menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) Pelayanan (*service*) merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015), selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "*what government does is publik service*". Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi hal yang paling utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa

barang, jasa dan pelayanan administratif. Penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau administratif, harus sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari capaian pemerintah yang mengkehendaki terwujudnya yang mandiri dan sejahtera (Kusumadinata & Fitriah, 2017).

Menurut Lewis dan Gilman (2005:21) Pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat yang dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku. Dalam mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik perlu kepercayaan yang kuat dari masyarakat.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut: Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta) (Putra, 2012). Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010).

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku

sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah dimaknai sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Masyarakat dalam menerima pelayanan yang maksimal dan optimal akan menjadi rujukan yang baik. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyedia pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Pelayanan publik menjadi angin segar

dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku:

1. Pelayanan publik dalam aspek barang, tercantum dalam pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi:



- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah;
  - b. Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
  - c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan publik dalam aspek jasa, diatur dalam ayat (4), yaitu:
- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah;
  - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
  - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai

atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan publik dalam aspek administratifnya, diatur dalam ayat (7), yaitu:
  - a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
  - b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut di atas harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik untuk pemenuhan kepentingan masyarakat.

Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik menjadi pengaturan yang ketat dalam melakukan sistem pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas bisa diupayakan dengan memberlakukan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

### **C. Tujuan Pelayanan Publik**

Masyarakat yang menerima pelayanan dengan baik adalah tujuan utama pelayanan publik, jika pelayanannya baik, masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa

puas. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kendala dan tantangan masih menjadi masalah yang dialami dalam mencapai tujuan pelayanan publik. Safroni (2012) mengemukakan 4 (empat) kendala yang dihadapi di Indonesia dalam pembangunan pelayanan publik, yaitu:

- a. Politik, Persoalan politik masih menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam menjalankan proses pemerintahan.
- b. Lemahnya Penggunaan Teknologi, Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik dibutuhkan penggunaan teknologi informasi dengan baik.
- c. Rekrutmen Pegawai, Rekrutmen pegawai yang tidak efektif akan memberikan gerak tidak seimbang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. *Reward dan Punishment*, Salah satu lemahnya dalam pelayanan publik adalah masih belum meratanya reward yang diterima Aparatur pelayanan publik yang berprestasi.

#### **D. Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik (Surdaji, 2012):

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan :
  - a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: cukup jelas.
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

#### **E. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Rutminto *et. al*, 2005):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar – benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.

5. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak – hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

## **F. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi (Suradji, 2012) :

- a. **Prosedur Pelayanan** Prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian** Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan** Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan** Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana** Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan** Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar Hukum Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- b. Persyaratan Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur Tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksanaan Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.



- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

## **G. Dimensi Pelayanan Publik**

Konsumen atau pengguna jasa dapat mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan. Sinambela (2008) berpendapat bahwa ada lima dimensi pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud) atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (keandalan), atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja

yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan atau kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).
5. *Empathy* (perhatian) atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **H. Faktor Mengoptimalkan Pelayanan Publik**

1. **Kepemimpinan (*leadership*)**, Kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seseorang sejak lahir yang dapat mempengaruhi orang lain. Penggerak utama dalam organisasi adalah pemimpin. Kewenangan organisasi berada di tangan

pemimpin. Pemimpin menjadi kunci utama keberhasilan maupun kegagalan dalam suatu organisasi. Seorang pemimpin tidak hanya sebagai mengambil kebijakan dalam organisasi, tetapi harus menjadi *agent of change* dan pelaku dalam organisasi (Hayat, 2014). Pemimpin yang harus dimiliki antara lain keterampilan konseptual, kemanusiaan, administrasi dan teknis. Ada 10 (sepuluh) tahapan yang harus dilakukan oleh pemimpin perubahan, (Dessler, 2010:304-305), sebagai berikut:

- a. Membangun rasa tentang pentingnya rasa perubahan. Setiap perubahan dimulai dari orientasi yang ingin dicapai, terutama konsepsi dari seorang pemimpin;
- b. Melakukan mobilisasi komitmen melalui diagnosis persoalan. Langkah selanjutnya dalam melakukan perubahan adalah melakukan identifikasi persoalan yang akan timbul jika perubahan dilakukan;
- c. Menciptakan koalisi terarah. Untuk melakukan perubahan secara komprehensif, tidak bisa dilakukan secara mandiri atau sendirian;
- d. Mengembangkan visi bersama. Perubahan tidak serta merta dilakukan begitu saja, atau oleh siapa saja;
- e. Mengkomunikasikan visi. Visi organisasi harus dikomunikasikan secara intens kepada seluruh lapisan organisasi;
- f. Membantu pegawai dalam melakukan perubahan, pola kerja sama tidak hanya berlaku pada aspek pencapaian tujuan organisasi;

- g. Membangkitkan pemenang jangka pendek;
- h. Mengkonsolidasikan pencapaian dan penghasilan lebih banyak perubahan;
- i. Menerapkan cara baru. Perubahan dalam organisasi, tentunya komunikasi dan koordinasi kepada pemimpin sangat penting;
- j. Mengawasi kemajuan dan penyesuaian terhadap visi sesuai dengan kebutuhan.

**2. Budaya Organisasi (*Organizational Culture*),**

Budaya organisasi yang dibangun di dalam organisasi itu sendiri akan menghasilkan pelayanan publik yang baik. Budaya organisasi bukanlah struktur yang membingkai organisasi, tetapi kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dalam membentuk karakter organisasi yang baik dibutuhkan budaya organisasi yang dibangun dengan visi, misi, tujuan dan strategi yang ada. Karakter budaya kerja organisasi seperti disiplin, tertib, sopan, akuntabel, transparan, dan professional. Budaya organisasi berkaitan pula dengan etika kerja yang harus dijunjung tinggi dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

**3. Faktor Kelembagaan,**

Faktor kelembagaan sangat berpengaruh untuk kualitas pelayanan publik. Sumber daya aparatur yang berada di dalam sebuah lembaga akan menjadi bagian penting untuk proses pelayanan, tetapi pengaturan dan penerapan standar pelayanan yang diberikan secara legal formal oleh lembaga atau organisasi. Faktor yang menyangkut kewenangan dan organisasi adalah faktor kelembagaan. Kewenangan dari sebuah

lembaga dapat diartikan sebagai pengendali proses pelayanan yang diberikan. Aparatur adalah pelaksana teknis yang mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya yang melekat pada dirinya, tetapi yang mempunyai wewenanglah yang dapat mempengaruhi perubahan atau perbaikan pelayanan itu sendiri (LAN,2010).

4. **Tata Kerja (*Standard Operating Procedural*)**, Standar operasional prosedur (SOP) adalah rel bagi organisasi dalam menjalankan seluruh aspek kegiatan keorganisasian. Pelayanan publik akan menjadi lebih baik jika terdapat didalamnya SOP. SOP menjadi bagian terpenting untuk mengetahui seperti apa manajemen dan pelayanan yang dilakukan dan diberikan kepada penerima pelayanan.
5. **Standar Pelayanan**, Aspek dalam pelayanan publik yang tidak bisa diabaikan adalah standar pelayanan. Standar pelayanan meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan, (LAN, 2010). Standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas, harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi, dan rasional. Sebagai barometer tercapainya tujuan tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya standarisasi dari pelayanan yang diberikan, seperti ukuran minimal atau standar pelayanan minimal.
6. **Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**, Sebagai bentuk penguatan terhadap aspek pelayanan publik dan bentuk kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah, pengaduan masyarakat harus

difasilitasi secara baik dan transparan. Pengelolaan pengaduan masyarakat bisa melalui online (SMS dan *Website*) yang difasilitasi oleh pemerintah. Hasil yang diharapkan dari pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya tersedianya fasilitas pengaduan itu sendiri, tetapi tindak lanjut dan respons harus dilakukan, agar apa yang dijadikan sebagai keluhan atau saran maupun kritik tidak hanya menjadi formalitas belaka, tetapi dengan tindakan konkret untuk perbaikan dalam perubahan lebih baik.

7. **Pengendalian dan Evaluasi**, Setiap pelayanan yang diberikan harus terus dilakukan evaluasi dan monitor. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai terobosan dan inovasi untuk menjadi sebuah solusi dengan alternatif yang efektif dan efisien.
8. **Sarana dan Prasarana**, Sarana dan prasarana merupakan bagian yang sangat penting dalam memberikan pelayanan seperti gedung dan tata ruang yang memadai untuk kenyamanan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Selain itu, akan diberikan tempat khusus bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus seperti cacat.
9. **Penggunaan Teknologi Informasi**, Penggunaan teknologi pelayanan publik merupakan sebuah keharusan dan keniscayaan, apalagi sudah memasuki era industri 4.0 dimana akan banyak menggunakan teknologi informasi. Penggunaan teknologi dapat membantu menyelesaikan berbagai tugas administrasi, bagi aparatur juga dapat

mengatur dan mengelola dengan mudah data base maupun administratif.

**10. Pengelolaan Sumber Daya Manusia,** Pelayanan dalam instansi pemerintahan yang paling utama adalah Sumber daya manusia. Kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi indikator utama dalam pemberian pelayanan yang baik.

## **BAB IV**

### **OPTIMALISASI PELAYANAN**

### **APARATUR SIPIL NEGARA**

#### **A. Gambaran Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat**

Dalam pasal 13 ayat (1) Undang-undang No. 26 tahun 2004 tentang pembentukan Provinsi Sulawesi Barat dinyatakan bahwa “Dengan diresmikannya Provinsi Sulawesi Barat dan dilantiknya pejabat Gubernur Sulawesi Barat dibentuk perangkat daerah yang meliputi Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, dan Organisasi Perangkat Daerah yang lain dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kemampuan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah mempunyai 6 (enam) Biro, diantaranya: 1) Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat, 2) Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat, 3) Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat, 4) Biro Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat, 5) Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat, dan 6) Biro Ekonomi dan Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat.

Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan administrasi



ketatausahaan, protokol, kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga.

Dalam melaksanakan tugas Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan keprotokolan Gubernur, Wakil Gubernur, dan Sekretaris Daerah;
2. Melaksanakan dukungan tata usaha, Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, dan Kepala Biro;
3. Melaksanakan urusan rumah tangga rujab Gubernur, Wakil Gubernur, dan Sekretaris Daerah;
4. Pembinaan dan pengelolaan kearsipan.

**a. Visi dan Misi**

**1. Visi**

“Terwujudnya Pelayanan Prima di Bidang Keuangan dan Penatausahaan, Kerumahtanggaan serta penyediaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Tugas Pokok Sekretariat Daerah”.

**2. Misi**

- 1) Mewujudkan pelayanan administrasi keuangan yang cepat, tertib dan akuntabel;
- 2) Mewujudkan pelayanan kebutuhan sarana dan prasarana kerja aparatur yang tertib dan cermat;
- 3) Mewujudkan pelayanan kerumahtanggaan yang tepat, cepat dan efisien;
- 4) Membangun sumber daya manusia berkualitas, berkepribadian dan berbudaya.

**b. Tugas dan Fungsi**

**1. Kepala Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol**

- a. Memimpin dan melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya di bidang kerumahtanggaan dan pelayanan umum, administrasi keuangan dan aset serta administrasi Pimpinan berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas;
- b. Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan di bagian Rumah tangga dan pelayanan umum, administrasi keuangan dan aset serta administrasi pimpinan;
- c. Perumusan rencana dan program, kegiatan serta petunjuk teknis pelaksanaan di bagian rumah tangga dan pelayanan umum, administrasi keuangan dan aset serta administrasi pimpinan;
- d. Melakukan monitoring dan mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di bagian rumah tangga dan pelayanan umum, administrasi keuangan dan aset serta administrasi pimpinan;
- e. Memberikan pembinaan teknis, administrasi serta sumber daya di bagian rumah tangga dan pelayanan umum, administrasi keuangan dan aset serta administrasi pimpinan; dan
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

## **2. Kepala Bagian Rumah Tangga Dan Pelayanan Umum**

- a. Memimpin dan melaksanakan koordinasi, pembinaan dan petunjuk pelaksanaan kegiatan di

bidang Rumah Tangga Gubernur, Rumah Tangga Wakil Gubernur dan Urusan Dalam sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan operasional unit di lingkungan Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum;

- b. Menyusun rencana operasional di lingkungan Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum berdasarkan program kerja Biro Umum, serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c. Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien;
- d. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas;
- e. Menyediakan pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan;
- f. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan kegiatan Urusan Rumah Tangga Gubernur sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tercipta ketertiban dalam pelaksanaan pekerjaan;

- g. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan kegiatan Urusan Rumah Tangga Wakil Gubernur sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tercipta ketertiban dalam pelaksanaan pekerjaan;
- h. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan kegiatan Urusan Dalam sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tercipta ketertiban dalam pelaksanaan pekerjaan;
- i. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang; dan
- j. Menyusun laporan pelaksanaan tugas Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja.

**1) Kepala SubBagian Urusan Rumah Tangga Gubernur**

- a) Memimpin dan melaksanakan kegiatan urusan Rumah Tangga Rujab Gubernur;
- b) Merencanakan kegiatan Sub Bagian Urusan Rumah tangga Gubernur berdasarkan rencana operasional Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas

Sub Bagian Urusan Rumah Tangga Gubernur;

- d) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Sub Bagian Urusan Rumah Tangga Gubernur sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;
- e) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Sub Bagian Urusan Rumah Tangga Gubernur sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
- f) Menyiapkan keperluan sarana dan prasarana Rujab Gubernur;
- g) Melakukan fasilitasi, pemeliharaan dan ketertiban Rumah Jabatan Gubernur;
- h) Menyiapkan penerimaan Tamu Gubernur dan kebutuhan peralatan akomodasi dan konsumsi dalam penyelenggaraan rapat, pertemuan dan kegiatan Gubernur;
- i) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Sub Bagian Urusan Rumah Tangga Gubernur dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; dan
- j) Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Sub Bagian Urusan Dalam sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

## **2) Kepala SubBagian Rumah Tangga Wakil Gubernur**

- a) Memimpin dan melaksanakan urusan Rumah Tangga Rujab Wakil Gubernur;
- b) Merencanakan kegiatan Sub Bagian Urusan Rumah tangga Gubernur berdasarkan rencana operasional Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Sub Bagian Urusan Rumah Tangga Gubernur;
- d) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Sub Bagian Urusan Rumah Tangga Gubernur sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;
- e) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Sub Bagian Urusan Rumah Tangga Gubernur sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
- f) Menyiapkan keperluan sarana dan prasarana Rujab Gubernur;
- g) Melakukan fasilitasi, pemeliharaan dan ketertiban Rumah Jabatan Gubernur;
- h) Menyiapkan penerimaan Tamu Gubernur dan Kebutuhan Peralatan Akomodasi dan Konsumsi dalam penyelenggaraan rapat, pertemuan dan Kegiatan Gubernur;

- i) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Sub Bagian Urusan Rumah Tangga Gubernur dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; dan
- j) Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Sub Bagian Urusan Dalam sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

**3) Kepala SubBagian Urusan Dalam**

- a) Memimpin dan melaksanakan kegiatan Urusan Dalam;
- b) Merencanakan kegiatan Sub Bagian Urusan Dalam berdasarkan rencana operasional Bagian Rumah Tangga dan Pelayanan Umum sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Subbagian Urusan Dalam;
- d) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Urusan Dalam sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;
- e) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Subbagian Urusan Dalam sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;

- f) Menyiapkan keperluan Sarana dan Prasarana Sekretaris Daerah, Asisten dan Staf Ahli Gubernur dan Non perangkat Daerah dan Pemeliharaan gedung Peralatan, perlengkapan Mess Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat di Makassar;
- g) Menyiapkan dan melaksanakan fasilitasi dan perencanaan pemeliharaan Perlengkapan Biro Umum, Rumah jabatan Sekretaris Daerah, kendaraan Dinas Operasional, lapangan, Viv Room Bandara *Sound System*, Tenda dan peralatan lainnya;
- h) Menyiapkan penerimaan Tamu Sekretaris Daerah dan Kebutuhan peralatan, akomodasi dan konsumsi dalam penyelenggaraan rapat, pertemuan dan kegiatan Sekretaris Daerah;
- i) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbagian Subbagian Urusan Dalam dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; dan
- j) Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Sub Bagian Urusan Dalam sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

### **3. Kepala Bagian Administrasi Keuangan dan Aset**

- a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian, pemantauan, evaluasi, pelaporan dan pelayanan administrasi penyelenggaraan fungsi penunjang urusan



pemerintahan bidang keuangan dan penyelenggaraan tertib administrasi pengelolaan keuangan dan aset di lingkungan Sekretariat Daerah;

- b. penyusunan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan pemerintah daerah di bidang keuangan;
- c. penyusunan bahan pengoordinasian pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang keuangan;
- d. penyusunan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang keuangan;
- e. penyusunan bahan pelayanan administrasi penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan;
- f. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pengelolaan keuangan dan aset Sekretariat Daerah;
- g. pembinaan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan administrasi pengelolaan keuangan dan aset Sekretariat Daerah; dan
- h. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan, terkait dengan tugas dan fungsinya.

**1) Kepala SubBagian Akuntansi Dan Penatausahaan Aset**

- a) Memimpin dan melaksanakan Kebijakan di bidang Akuntansi dan Penatausahaan Aset dalam pelaksanaan penyelenggara akuntansi dan pelaporan keuangan di lingkup Sekretariat daerah serta menyusun, mengumpulkan dan mengevaluasi

- penatausahaan aset PAD, LRA dan membuat laporan LO, LPE, Neraca Keuangan dan CALK Sekretariat Daerah sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan operasional unit di lingkungan subbagian Akuntansi dan Penatausahaan Aset;
- b) Merencanakan kegiatan Subbagian Akuntansi dan Penatausahaan Aset berdasarkan rencana operasional Bagian Perlengkapan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
  - c) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Subbagian Akuntansi dan Penatausahaan Aset;
  - d) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Akuntansi dan Penatausahaan Aset sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;
  - e) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Subbagian Akuntansi dan Penatausahaan Aset sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
  - f) Melaksanakan Penatausahaan aset di lingkup Sekretariat Daerah;
  - g) Melakukan identifikasi, analisis dan Verifikasi Laporan Pertanggungjawaban keuangan dan Aset Daerah;

- h) Menyusun dan Membuat laporan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Laporan Realisasi Anggaran (LRA), Laporan Operasional (LO), Laporan Perubahan Ekuitas (LPE), Neraca Keuangan, Catatan Atas Laporan Keuangan (CALK);
- i) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbagian Akuntansi dan Penatausahaan Aset dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; dan
- j) Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Subbagian Akuntansi dan Penatausahaan Aset sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

**2) Kepala SubBagian Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat Daerah**

- a) Memimpin dan melaksanakan Kebijakan di bidang Perencanaan, Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset serta melakukan Koordinasi, Pembinaan dan penyusunan RKBMD dan RKPBMMD lingkup sekretariat sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan operasional unit di lingkungan subbagian Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat;

- b) Merencanakan kegiatan Subbagian Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat berdasarkan rencana operasional Bagian Perlengkapan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Subbagian Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat;
- d) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;
- e) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Subbagian Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
- f) Melakukan Koordinasi dengan Instansi Terkait terhadap Pelaksanaan Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan;
- g) Melakukan Penyusunan RKBMD dan RKPBMMD lingkup Sekretariat;
- h) Melakukan Fasilitasi, Pemeliharaan dan Pemantauan BMD di lingkup Sekretariat;
- i) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbagian Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset

Sekretariat dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; dan

- j) Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Subbagian Pengguna, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

### **3) Kepala Sub Bagian Keuangan dan Verifikasi**

- a) Memimpin dan melaksanakan kegiatan urusan penyusunan bahan kebijakan di bidang keuangan dan verifikasi Sekretariat Daerah dan koordinasi, fasilitasi, pengendalian serta laporan keuangan berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan operasional unit di lingkungan subbagian keuangan;
- b) Merencanakan kegiatan Subbagian Keuangan dan Verifikasi berdasarkan rencana operasional Bagian Administrasi Keuangan dan Verifikasi sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Subbagian Keuangan dan Verifikasi;
- d) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Keuangan dan

Verifikasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;

- e) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Subbagian Keuangan dan Verifikasi sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
- f) Melaksanakan Penyusunan Bahan kebijakan Keuangan dan verifikasi Sekretariat Daerah;
- g) Menyelenggarakan urusan verifikasi pertanggungjawaban keuangan meliputi pemeriksaan bukti-bukti pengeluaran dan menyusun nota kelengkapan pencairan belanja pegawai, belanja barang dan belanja modal;
- h) Melaksanakan Koordinasi dan Penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan daerah lingkup Sekretariat Daerah;
- i) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbagian Keuangan dan Verifikasi Dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; dan
- j) Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Subbagian Keuangan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

#### **4. Kepala Bagian Administrasi Pimpinan**

- a. Memimpin dan melaksanakan koordinasi, pembinaan dan petunjuk pelaksanaan kegiatan di

- bidang tata usaha Pimpinan dan Staf Ahli; materi, komunikasi Pimpinan dan Protokol, serta Umum dan Kepegawaian sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan operasional unit di lingkungan bagian Administrasi Pimpinan;
- b. Menyusun rencana operasional di lingkungan Bagian Administrasi Pimpinan berdasarkan program kerja Biro Umum,serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
  - c. Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Bagian Administrasi Pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien;
  - d. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Bagian Administrasi Pimpinan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas;
  - e. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Bagian Administrasi Pimpinan secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan;
  - f. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan kegiatan Tata Usaha Pimpinan dan Staf Ahli sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tercipta ketertiban dalam pelaksanaan pekerjaan;
  - g. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan kegiatan Materi, Komunikasi Pimpinan dan

Protokol sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar pelaksanaan pekerjaan lebih terarah dan mencapai tujuan;

- h. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan kegiatan Umum dan Kepegawaian sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tertib dalam pengelolaan keuangan;
- i. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Bagian Administrasi Pimpinan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang;
- j. Menyusun laporan pelaksanaan tugas Bagian Administrasi Pimpinan sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja.

**1) Kepala SubBagian Umum Dan Kepegawaian**

- a) Memimpin dan melaksanakan urusan ketatausahaan dalam mengelola administrasi persuratan, urusan kepegawaian dan fasilitasi, pemantauan serta perencanaan dan pelaporan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar;
- b) Merencanakan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan rencana operasional Bagian administrasi pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-



- masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- d) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;
  - e) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Subbagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
  - f) Menyiapkan bahan penyusunan analisis jabatan dan analisis beban kerja;
  - g) Menyiapkan bahan penyusunan dalam pengembangan SDM aparatur;
  - h) Melaksanakan sistem informasi manajemen kepegawaian;
  - i) Menyusun bahan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA) dari masing-masing bagian pada Biro Umum;
  - j) Menghimpun Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Biro Umum;
  - k) Mengumpulkan bahan dan data dalam rangka penyusunan LKjIP, LKPJ dan LPPD;
  - l) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbagian Umum dan Kepegawaian dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; dan

m) Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Subbagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

**2) Kepala Sub Bagian Materi, Komunikasi Pimpinan Dan Protokol**

- a) Memimpin dan melaksanakan urusan Materi, Komunikasi Pimpinan dan Protokol;
- b) Merencanakan kegiatan Sub Bagian Materi, Komunikasi pimpinan dan Protokol berdasarkan rencana operasional Bagian Administrasi Pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Subbagian Materi, Kominikasi pimpinan dan Protokol;
- d) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Materi, Komunikasi pimpinan dan Protokol sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;
- e) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Sub Bagian Materi, Komunikasi pimpinan dan Protokol sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
- f) Menyiapkan, mengolah informasi bahan koordinasi persiapan dan gladi lapangan dalam acara kenegaraan/acara resmi;

- g) Menyiapkan bahan laporan dan Notulensi rapat pimpinan serta buku panduan acara upacara baik secara kenegaraan maupun resmi;
- h) Menyiapkan dan menyusun naskah sambutan Pimpinan bahan keperluan yang berkaitan dengan perlengkapan dan kelengkapan acara/upacara, mengatur ruang dan tata tempat pelaksanaan rapat dinas serta resepsi pimpinan;
- i) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbagian Protokol dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; dan
- j) Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Subbagian Materi, Komunikasi pimpinan dan Protokol sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

### **3) Kepala SubBagian Tata Usaha Pimpinan Dan Staf Ahli**

- a) Memimpin dan melaksanakan urusan Ketatausahaan Pimpinan dan Staf Ahli;
- b) Merencanakan kegiatan Subbagian Tata Usaha Pimpinan dan Staf Ahli berdasarkan rencana operasional Bagian Administrasi Pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- c) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-

masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Subbagian Tata Usaha Pimpinan dan Staf Ahli;

- d) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha Pimpinan dan Staf Ahli sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;
- e) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha Pimpinan dan Staf Ahli sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
- f) Mengumpulkan bahan pelayanan administrasi tata usaha pimpinan dan staf ahli gubernur. dan mengurus, memelihara kebersihan, keindahan dan ketertiban ruang kerja pimpinan pada Biro Umum;
- g) Menyiapkan bahan Administrasi perjalanan dinas Pimpinan dan Staf Ahli Gubernur pada Biro Umum;
- h) Mengumpulkan data, bahan koordinasi kegiatan pimpinan dan staf ahli;
- i) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbagian Tata usaha pimpinan dan staf ahli dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; dan
- j) Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Subbagian Tata usaha pimpinan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang

berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Wawancara dengan Pemberi Layanan**

Dari hasil wawancara oleh peneliti yang menanyakan tentang apakah semua pegawai bisa menyelesaikan tugas yang diberikan. Dijawab oleh Ibu EM Biro Umum Sulawesi Barat pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Iya bisa, sejauh ini masih bisa karena kalau tidak kan disini sistemnya evaluasi tiap tahun, mungkin kalau ada yang sangat bermasalah mungkin dikeluarkan. Cuman selama ini belum pernah ada sampai disana, masih selesai semua kalo ada permintaan bisaji na kerjakan teman-teman disini”.*

Hal serupa juga dikatakan oleh Bapak W staf bidang keuangan pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Iya bisa menyelesaikan tugas yang diberikan, bahkan bisa lebih dari tugas yang diberikan lebih banyak lagi dari yang ditugaskan”.*

Dari hasil wawancara oleh peneliti yang menanyakan tentang apakah Kualitas pegawai sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh instansi. Dijawab oleh Ibu EM kasubag Kepegawaian umum Biro Sulawesi Barat pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Kalau boleh dibilang sih sebagian besar sudah sesuai, cuman mungkin memang terkendala karena perekrutan pegawai itu tidak dari awal instansi berdiri, ya beberapa itu tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan tetapi teman-teman bisa menyesuaikan dan semua pekerjaan berjalan”.*

Hal serupa juga dikatakan oleh Bapak W staf bidang keuangan pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Saya rasa untuk kami disini di keuangan sendiri sudah sesuai, itu bisa dilihat dari output yang dihasilkan dari tiap pegawai, misalnya permintaan data dari pusat kita bisa selesaikan dengan waktu yang sesuai”.*

Dari hasil wawancara oleh peneliti yang menanyakan tentang bagaimana standar kuantitas kerja pegawai yang ada di Biro. Dijawab oleh Bapak MA Kasubag Protokol penanggung jawab data dan informasi pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Bicara tentang kuantitas karena ini dalam kondisi musim kinerja padat ya tentu banyak beban kerjanya yang semakin tinggi, melihat situasi pandemi covid kita punya banyak tugas kerja juga selain di bawa pulang ke rumah. Ada namanya work from home seperti itu bentuk kuantitas kerja kita kalau semakin banyak tugas ya kita bawa pulang ke rumah”.*

Dan hal serupa juga dikatakan oleh Bapak W staf bidang keuangan pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Standar kuantitas ya disesuaikan makanya saya tadi sampaikan itu tidak beda jauh kualitas dan kuantitas kerja, kita selalu menyelesaikan tepat pada waktunya yah jadi kalau misalnya ada permintaan data kita upayakan selesai di waktu sebelum offline jadi tidak ada pengiriman yang terlambat”.*

Dari hasil wawancara oleh peneliti yang menanyakan tentang bagaimana manajemen waktu yang baik dalam efektivitas kerja pegawai. Dijawab oleh Ibu EM Kasubag

Kepegawaian Biro umum Sulawesi Barat pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Manajemen waktu ya kalau dibilang yang seharusnya kami kan ada jam kerja kalau kita mau liat bagusnya ya harusnya teman-teman ini khusus misalkan datang jam 8 pulang jam 4 bahkan kondisi kadang kalau kerjaan menumpuk teman-teman kerja pulang tengah malam, kadang kalau ada yang telat masuk ya dimaklumi juga karena memang ada kerjaan yang harus lembur untuk beberapa orang cuman kalau mau efektif sebenarnya di kantor manapun ya saya kira harus disiplin masuk jam 8 kalau kerjaan di atas jam 4 ya di bawa pulang, kita cari juga pagi-pagi atau kadang pimpinan cari pun tidak pusing juga teman-teman dimana misalkan ada kerjaan kadang masuknya jam 10-11”.*

Hal serupa juga dikatakan oleh Bapak W pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Manajemen waktu yang baik tentu bekerja mulai pagi pukul 8:00 selesai pukul 17:45 dan ditambah lembur 2 jam kedepan, seperti itu kalau di Biro karena tidak bisa sesuai dengan waktu yang singkat”*

Dari hasil wawancara oleh peneliti yang menanyakan tentang bagaimana perencanaan kerja agar dapat mengefektifkan biaya operasional kerja yang dilakukan oleh pegawai. Dijawab Bapak W staf bidang keuangan Biro umum Sulawesi Barat pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Dari kalau segi biaya itu kita sesuaikan dengan anggaran yang ada, jadi semua itu sudah sesuai dengan porsi yang dibutuhkan, misalnya yang diterapkan 10 porsi lalu kurang dari 10 porsi ya biaya itu yang dikeluarkan, jadi tidak ada*

*kelebihan pembiayaan jadi semua sudah sesuai dengan berapa anggaran yang tersedia kami sesuaikan”.*

Hal serupa juga dikatakan oleh Bapak MA pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Ya salah satunya dengan menyusun rencana item kerja yang berbasis kinerja dan anggaran kita susun agendanya mulai dari tanggal, tahun, dan bulan kita sudah skedul kan dari awal setiap bulan berjalan”.*

## **2. Wawancara dengan Petugas Pelayanan Publik**

Dari hasil wawancara oleh peneliti yang menanyakan tentang apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat diakses dengan mudah oleh orang yang membutuhkan. Dijawab oleh Bapak MA Biro umum Sulawesi Barat pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Kalau teman-teman di bagian data dan informasi sudah memunculkan web khusus untuk admin pengelolaan data dan informasi, data-data yang bisa di akses sudah di upload semua di situ kecuali untuk data-data yang sensitif ya memang diharuskan mengisi formulir dulu untuk permintaan data kemudian kami setuju, sudah lebih terpublik lah dengan adanya peluncuran website”.*

Hal serupa juga dikatakan oleh Ibu EM pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Sesuai dengan UUD keterbukaan informasi Publik No. 14 tahun 2008 itu sudah menjadi kewajiban bagi warga Negara instansi pemerintah yang dibiayai bersumber dari pembiayaan Negara membuat namanya admin, admin itu adalah singkatan dari pejabat pengelola informasi dan data,*



*dari situ pegawai bisa mengajukan permohonan informasi yang bisa di dapatkan dan Biro sudah memiliki”.*

Dari hasil wawancara oleh peneliti yang menanyakan tentang bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan. Dijawab oleh Bapak MA Biro umum Sulawesi Barat pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Kalau kami disini paling kita lihat intinya kerjaan yang diberikan beres ya itulah bentuk pertanggungjawaban dia, misalkan di kasih tugas A kalau tugasnya tidak selesai ya artinya dia tidak bisa pertanggung jawabkan tugas yang diberikan. Kalau semua yang diberikan misalkan disuruh buat surat itu mungkin semua bisa di kerjakan itulah bentuk pertanggungjawaban pegawai”.*

Hal serupa juga dijawab oleh Bapak W staf bidang keuangan pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Kalau di Biro sendiri itu misalnya kayak penanganan pelanggaran, itukan ada di divisi penanganan pelanggaran yaitu pertanggung jawabannya ya ada data apa-apa yang termasuk penanganan pelanggaran itu siapa pelapornya dan apa isu pelaporannya, intinya ada data pertanggung jawabannya”.*

Dari hasil wawancara oleh peneliti yang menanyakan tentang apakah pelayanan yang diberikan sudah efektif dan efisien. Dijawab oleh Bapak MA Biro umum Sulawesi Barat pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Sejauh saya sih sudah, kalau tidak efektif pasti pegawai komplek sama kita tetapi sejauh ini belum ada komplek sama sekali di website nya Biro pun belum ada komentar belum ada kritik sama sekali”.*

Hal serupa juga dijawab oleh Bapak W staf bidang keuangan pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Ya kalau saya dari Biro sendiri sih pasti mengatakan efektif dan efisien ya misalnya kayak anda, anda minta data dari saya, saya terbuka apa tertutup kan seperti itu”.*

Dari hasil wawancara oleh peneliti yang menanyakan tentang bagaimana partisipasi pegawai terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Dijawab oleh Ibu EM Kasubag Kepegawaian Biro umum Sulawesi Barat pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Partisipasi pegawai ya bisa terukur dari email yang masuk di admin media sosial kan saat ini berperan penting dalam pegawai kita disitu bisa di ukur berapa jumlah yang akses, berapa jumlah yang like, meminta data, itu bentuk partisipasinya itu kapasitas saya sebagai staf yang menjawab ya.”*

Hal serupa juga dijawab oleh Bapak W staf bidang keuangan pada wawancara Tanggal 5 September 2021 yang mengatakan bahwa:

*“Jadi kalau pegawai sendiri pada saat pegawai itu datang melaporkan terkait dengan penanganan pelanggaran itu kan berarti sudah ikut berpartisipasi membantu kita. Kita kan mempunyai tupoksi tugas kerja mengawasi kinerja ya kita minta pegawai tolong dong kalau ada yang memang salah diluar dan tidak sesuai itu dilaporkan ke kita. Mereka datang melakukan laporan itu kan berarti ada aksinya ya itu salah satu yang menyatakan bahwa pegawai mengatakan Biro ada nih untuk kalian tersebut”.*

### **3. Wawancara dengan Penerima Layanan**

Dari hasil wawancara peneliti dengan R tamu /penerima layanan pada wawancara 5 September 2021 yang

menanyakan tentang apakah pelayanan yang diberikan pegawai dapat diakses dengan mudah oleh orang yang membutuhkan.

*“Iya cukup mudah diakses, pelayanannya yang terbuka, mudah dan dapat diakses secara memadai kita bisa mengakses dengan melalui website sehingga informasi yang kita butuhkan dengan mudah kita jangkau”.*

Kemudian peneliti juga menanyakan tentang apakah pelayanan yang diberikan sudah efektif dan efisien, dan dijawab:

*“Iya cukup efektif, pelayanannya tidak berbelit-belit dan bersifat terbuka sehingga memudahkan orang jika mempunyai kepentingan atau membutuhkan data-data yang ada di Biro”.*

Peneliti melakukan wawancara di lokasi yang berbeda bertempat di warkop pada hari sabtu 7 September 2021. Dari hasil wawancara peneliti menanyakan tentang bagaimana pelayanan yang ada di Biro Umum Provinsi Sulawesi Barat:

*“Pelayanan publik di Biro Sulawesi Barat dalam hal pelayanan penanganan pelanggaran, Biro sebagai lembaga memiliki tumewa yang diatur bahwa tugas dan wewenang dalam hal penerima laporan dari pegawai, meneruskan temuan, dan pelaporan yang diduga pelanggaran, dan menyelesaikan temuan. Dalam pelayanan data dan informasi tentang admin bahwa informasi dan data yang dimiliki Biro dalam tugas pengawasan kekinerjaan dapat diakses pegawai melalui website admin atau dengan mengajukan permohonan langsung dengan datang ke kantor Biro provinsi Sulawesi Barat”.*

Kemudian peneliti menanyakan tentang apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat diakses dengan mudah oleh pegawai yang sedang berkepentingan:

*“Iya sangat mudah diakses, Biro sendiri mempunyai website admin sehingga dalam pelayanan data dan informasi dapat kita akses melalui website tersebut sehingga informasi-informasi yang dibutuhkan dengan mudah kita jangkau”.*

Kemudian peneliti juga menanyakan tentang apakah pelayanan yang diberikan sudah efektif dan efisien:

*“Iya sudah cukup efektif dan efisien, informasi-informasi atau data yang kita butuhkan mudah kita jangkau dan bersifat terbuka melalui website admin sehingga memudahkan terhadap orang yang sedang berkepentingan”.*

Adapun hasil rekap wawancara terkait penilaian responden mengenai pelayanan publik pasca gempa bumi di dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

*Tabel 3 Penilaian Pelayanan Publik Pasca Gempa Bumi*

No Informan	Kepemimpinan	Budaya organisasi	Kelembagaan	Tata Kerja	Standar pelayanan
1	72	85	88	89	74
2	85	85	83	71	87
3	89	76	76	71	85
4	71	86	80	86	90
5	85	90	90	72	76
6	74	71	83	82	73
7	88	78	81	75	77
8	87	83	85	81	74
9	84	83	73	89	70
10	74	77	77	86	82
<b>Rataan</b>	<b>80,90</b>	<b>81,40</b>	<b>81,60</b>	<b>80,20</b>	<b>78,80</b>

No Informan	Pengelolaan pengaduan masyarakat	Pengendalian dan evaluasi	Sarana dan prasarana	Penggunaan teknologi informasi	Pengelolaan SDM
1	90	76	60	63	77
2	70	84	54	62	84
3	73	72	53	63	86
4	87	90	60	58	85
5	72	75	53	51	79
6	82	90	62	54	77
7	82	91	54	56	83
8	84	83	58	64	85
9	86	75	57	64	86
10	86	88	63	58	83
<b>Rataan</b>	<b>81,20</b>	<b>82,40</b>	<b>57,40</b>	<b>59,30</b>	<b>82,50</b>

### **C. Optimalisasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada kantor biro umum dan perlengkapan sekretariat daerah provinsi Sulawesi Barat untuk melihat efektivitas kerja aparatur sipil negara dengan indikator optimalisasi yaitu tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan efektifitas.

Tugas kerja merupakan pekerjaan dengan tanggung jawab seseorang. Pekerjaan yang dibebankan, sesuatu yang wajib dilakukan untuk ditentukan untuk perintah agar melakukan sesuatu dalam jabatan tertentu. Tugas kerja yang diberikan kepada pegawai sangat banyak. Hal ini

terjadi karena pengaduan dari publik terkait permasalahan pelayanan banyak dan harus diselesaikan secepatnya.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam pencapaian tujuan atau sasaran instansi yang baik dan berguna. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa kualitas kerja yang ada di Biro umum sudah sesuai dilihat dari output yang dihasilkan oleh pegawai, meskipun ada beberapa pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan tetapi semua bisa menyesuaikan dan pekerjaan tetap berjalan. Permasalahan latar belakang pendidikan dapat diatasi dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam bekerja.

Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau didalamnya selama bekerja. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa standar kuantitas pegawai Biro dapat menyesuaikan seperti pada saat beban kerja padat maka dapat disesuaikan dengan menyelesaikan pada waktunya atau sebagian pekerjaan dibawa pulang ke rumah.

Ketetapan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa Manajemen waktu yang baik pada Biro jam kerjanya masuk jam 8:00 kemudian sampai dengan 17:45 bahkan ketika pekerjaan menumpuk kadang ada waktu lembur kedepan atau kadang pekerjaan

dibawa pulang ke rumah karena tidak bisa sesuai dengan waktu yang singkat.

Efektivitas biaya yaitu penggunaan biaya yang efektif dan efisien. Penggunaan biaya yang dimaksud yaitu biaya yang dikeluarkan dalam pemberian layanan seperti penggunaan sarana dan prasarana yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pemberian layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa dari segi biaya yang dianggarkan sesuai dengan porsi dibutuhkan dengan menyusun rencana item kerja dari tanggal, tahun, dan bulan di sikejulkkan dari awal setiap bulan berjalan.

Dalam melakukan pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau pegawai yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan pegawai pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari pegawai. Sinambela (2006:) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan ditentukan kualitas pelayanan prima terdiri dari transparansi, akuntabilitas, koordinasi, dan partisipasi.

Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah oleh orang yang membutuhkan informasi dengan adanya website yang dikelola oleh admin sehingga data-data

dan informasi di upload melalui web khusus admin untuk lebih terpublik dan mudah di akses.

Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa bentuk pertanggungjawaban pegawai dapat dilihat dari kualitas kerjanya apabila tugas yang diberikan dapat dikerjakan maka seperti itulah bentuk pertanggung jawabannya.

Koordinasi yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah efektif dan efisien dapat dilihat dari sejauh ini belum ada pegawai yang komplain dari segi pelayanan pun juga sudah terbuka.

Partisipasi yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa bentuk partisipasi pegawai yaitu dengan membantu melaporkan terkait dengan penanganan pelanggaran dan juga diukur dengan partisipasi pegawai yang mengakses website admin Biro.

Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Tujuan bisa berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya.



Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang meminimumkan atau memaksimumkan.

Alternatif pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumber daya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkanya proses optimalisasi.

Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan di tingkat regional maupun global. Penjelasan pengertian-pengertian tentang Pegawai Negeri Sipil yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan ada empat unsur yang harus dipenuhi untuk dapat disebut sebagai pegawai negeri.

Dalam penelitian ini, faktor - faktor yang digunakan dalam untuk menilai optimalisasi pelayanan publik yaitu kepemimpinan, budaya organisasi, faktor kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana dan prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia. Berdasarkan penilaian informan terhadap pegawai dalam memberikan layanan publik dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 3. Penilaian Optimalisasi Pelayanan Publik

Penilaian	Target	Ket	Realisasi (%)	Ket
Kepemimpinan	76 - 90	Baik	80,90	Baik
Budaya organisasi	76 - 90	Baik	81,40	Baik
Kelembagaan	76 - 90	Baik	81,60	Baik
Tata Kerja	76 - 90	Baik	80,20	Baik
Standar pelayanan	76 - 90	Baik	78,80	Baik
Pengelolaan pengaduan masyarakat	76 - 90	Baik	71,20	Kurang Baik
Pengendalian dan evaluasi	76 - 90	Baik	82,40	Baik
Sarana dan prasarana	76 - 90	Baik	57,40	Kurang Baik
Penggunaan teknologi informasi	76 - 90	Baik	59,30	Kurang Baik
Pengelolaan SDM	76 - 90	Baik	82,50	Baik

Penilaian kepemimpinan pegawai dalam memberikan layanan publik dilihat dari keterampilan konseptual, kemandirian, administrasi dan teknis. Penilaian terhadap kepemimpinan pemberi layanan yaitu 80,90% (baik). Berdasarkan hasil penelitian, dalam memberikan layanan publik sudah bertindak dengan baik dan memberikan arahan kepada petugas lainnya untuk melayani publik dengan semaksimal mungkin. Selain itu, petugas mampu dalam memberikan keputusan dengan cepat dan tepat.

Budaya organisasi dinilai dari kemampuan pegawai dalam memberikan layanan dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan visi dan misi dari Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat. Penilaian budaya organisasi dari yaitu 81,40 (baik). Dalam memberikan pelayanan, petugas melayani sesuai dengan karakter budaya kerja Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat

seperti disiplin, tertib, sopan, akuntabel, transparan, dan professional. Selain itu, berkaitan pula dengan etika kerja yang harus dijunjung tinggi dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

Kelembagaan menyangkut kewenangan dan organisasi adalah faktor kelembagaan. Aparatur adalah pelaksana teknis yang mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya yang melekat pada dirinya, tetapi yang mempunyai wewenanglah yang dapat mempengaruhi perubahan atau perbaikan pelayanan itu sendiri. Penilaian faktor kelembagaan pegawai dalam memberikan layanan yaitu 81,60 (baik). Dalam memberikan pelayanan, petugas mampu melaksanakan tugas dengan bersikap jujur, ikhlas, dan tidak menyalahgunakan wewenangnya.

Tata kerja atau standar operasional prosedur (SOP) adalah rel bagi organisasi dalam menjalankan seluruh aspek kegiatan keorganisasian. Pelayanan publik akan menjadi lebih baik jika terdapat didalamnya SOP. Penilaian tata kerja pegawai dalam memberikan layanan yaitu 80,20 (baik). Pelayanan publik yang dilakukan di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat pada umumnya mentaati peraturan perundang - undangan yang mengatur pelaksanaan tugas yang harus berlandaskan rasa tanggung jawab, mentaati jam kerja yang sudah ditentukan, serta mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan standar operasional.

Standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas, harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi, dan rasional. Standar pelayanan meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan. Standar pelayanan pegawai dalam memberikan layanan mendapatkan

penilaian 78,80 (baik). Pegawai dapat menyelesaikan tugas pelayanan dengan baik dan bersikap sopan serta mampu memuaskan baik untuk pelayanan internal maupun eksternal organisasi. Penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau administratif, harus sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bentuk penguatan terhadap aspek pelayanan publik dan bentuk kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah, pengaduan masyarakat harus difasilitasi secara baik dan transparan. Pengelolaan pengaduan masyarakat pegawai dalam memberikan layanan mendapatkan penilaian 71,20 (kurang baik). Pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat menggunakan aplikasi. Namun, saat ini aplikasi tersebut mengalami kendala akibat gempa yang terjadi di Provinsi Sulawesi Barat. Server aplikasi mengalami kerusakan sehingga mengalami kendala.

Pengendalian dan evaluasi dalam setiap pelayanan merupakan hal yang penting. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai terobosan dan inovasi untuk menjadi sebuah solusi dengan alternatif yang efektif dan efisien. Pengendalian dan evaluasi dalam pelayanan publik mendapatkan penilaian 82,40 (baik). Pelaksanaan pengendalian dan evaluasi rutin dilakukan karena pelayanan publik menjadi prioritas pemerintah Sulawesi Barat. Evaluasi yang dilakukan seperti dengan melakukan perbaikan terhadap server aplikasi pengaduan agar memberikan kemudahan bagi petugas yang menerima layanan.

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang sangat penting dalam memberikan pelayanan seperti gedung dan tata ruang yang memadai untuk kenyamanan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat mendapatkan penilaian 57,40 (kurang baik). Sarana dan prasarana yang dimiliki belum mampu melaksanakan efektivitas tata ruang kantor disebabkan pemulihan gedung kantor belum sepenuhnya selesai diakibatkan bencana gempa yang terjadi Januari 2021 lalu. Misalnya dengan masih terganggunya mobilitas pekerjaan dan kenyamanan bekerja para pegawai serta pengawasan yang intensif yang dilakukan oleh pimpinan yang masih kurang, hal tersebut disebabkan oleh efektivitas tata ruang kantor yang masih belum cukup memadai sehingga berdampak pada penurunan terhadap kinerja pegawai di unit atau bagian satuan lainnya.

Penggunaan teknologi dan informasi dalam pelayanan publik merupakan sebuah keharusan dan keniscayaan, apalagi sudah memasuki era industri 4.0 dimana akan banyak menggunakan teknologi informasi. Penggunaan teknologi dapat membantu menyelesaikan berbagai tugas administrasi, bagi aparatur juga dapat mengatur dan mengelola dengan mudah *database* maupun administratif. Penggunaan teknologi informasi pegawai dalam memberikan layanan mendapatkan penilaian 59,30 (kurang baik). Teknologi informasi sudah digunakan di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat. Namun, akibat terjadinya gempa menyebabkan fasilitas teknologi yang dimiliki mengalami kerusakan.

Pengelolaan sumber daya manusia dalam pelayanan yang paling utama. Pengelolaan sumber daya berfokus pada peningkatan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat mendapatkan penilaian 82,50 (baik). Pengelolaan sumber daya untuk pegawai dalam memberikan layanan berupa pelatihan yang bertujuan memberikan edukasi terkait pelayanan yang baik terhadap publik.

#### **D. Tingkat Efektivitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara**

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat masih belum mampu melaksanakan efektivitas tata ruang kantor disebabkan pemulihan gedung kantor belum sepenuhnya selesai diakibatkan bencana gempa yang terjadi Januari 2021 lalu. Misalnya dengan masih terganggunya mobilitas pekerjaan dan kenyamanan bekerja para pegawai serta pengawasan yang intensif yang dilakukan oleh pimpinan yang masih kurang, hal tersebut disebabkan oleh efektivitas tata ruang kantor yang masih belum cukup memadai sehingga berdampak pada penurunan terhadap kinerja pegawai di unit atau bagian satuan lainnya.

Pelayanan publik dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit

apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparaturnya pemerintahan . Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik).

Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk seperti itu, perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain :

1. Lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
2. Penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat).
3. Mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni : pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
4. Memosisikan diri sebagai fasilitator pelayanan publik dari pada sebagai agen pembaharu (*change of agent*) pembangunan.
5. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.

## **E. Tingkat Efisiensi Pelayanan Aparatur Sipil Negara**

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan birokrasi. Pelayanan publik yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan publik, dengan demikian harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam melakukan pelayanan publik cukup efisien dilakukan. Pelayanan publik yang dilakukan di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat secara sederhana. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang



dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Keterbukaan prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Adapun kendala yang dihadapi seperti keterbatasan sarana dan prasarana yang menunjang.

Efisiensi dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan. Selain itu, Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan.

Dari pandangan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi. Sebab, dengan struktur yang terdesentralisasi diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan dapat

menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat. Sedangkan dalam konteks persyaratan budaya organisasi, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan (*capability*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency atau coherency*).



## **BAB V**

### **PENUTUP**

Optimalisasi pelayanan publik dinilai berdasarkan beberapa faktor antara lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengendalian dan evaluasi, dan pengelolaan SDM mendapatkan penilaian baik. Sedangkan, untuk pengelolaan pengaduan masyarakat, sarana dan prasarana, dan penggunaan teknologi informasi mendapatkan penilaian kurang baik.

Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat masih belum efektif. Hal ini terjadi karena beberapa sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas pelayanan publik masih mengalami kerusakan akibat gempa.

Pelaksanaan pelayan publik di Biro Umum, Perlengkapan dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat cukup efisien. Pelayanan publik dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku namun masih terkendala akibat sarana dan prasarana masih mengalami kerusakan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2018), Struktur Organisasi, diperoleh pada 19 Maret 2017 di: [http://  
http://www.bbrsbgkartini.org/index.php/profile/strukturorganisasi/.html](http://www.bbrsbgkartini.org/index.php/profile/strukturorganisasi/.html)
- \_\_\_\_\_. (2018), Visi Misi, diperoleh pada 19 Maret 2017 di: [http://  
http://www.bbrsbgkartini.org/index.php/profile/misi/.html](http://www.bbrsbgkartini.org/index.php/profile/misi/.html)
- \_\_\_\_\_. (2018), Visi Misi, diperoleh pada 19 Maret 2017 di: [http://  
http://www.bbrsbgkartini.org/index.php/profile/Sejarah/.html](http://www.bbrsbgkartini.org/index.php/profile/Sejarah/.html)
- Arikunto, S. (1993). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bilal, Huma. (2012). *Job Satisfaction of University Teachers: Impact of Working Conditions and Compensation*. The Journal of Management. Vol. 1.
- Bleskadi, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). *Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong)*. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(4).
- Bogdan K, (1992). *Qualitatif Research for education*. (Boston: Allyn and Bacon) h. 19.
- Cascio. (2003). *Managing Human Resources Productivity, Quality of Work Life, Profits*. Mc Graw Hill.

- Chaudry, Muhammad Shahzad, dkk. (2011). *Exploring The Relationship Between Salary Satisfaction and Job Satisfaction: A Comparison of Publik and Private Sector Organizations*. The Journal of Commerce. Vol.3, No. 4.
- Cheema, Sadia, dkk. (2015). *Employee Engagement and Visionary Leadership: Impact on Customer and Employee Satisfaction*. International Journal of Productivity and Performance Management. Vol. 7, No. 2.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (D. Angelia, Penerj., 14th ed., hal. 12). Jakarta: Salemba Empat. 158.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.
- Hadari Nawawi & Mimi Martini. (1996). *Penelitian Terpadu* (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. h. 175.
- Hartini, Sri dan Sudrajat, Tedi. (2017) *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, H.34-35.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan kedua puluh tiga. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Ismayanti, Nunung. 2012. *Pemanfaatan Media Internet Sebagai Sumber Belajar Pada Mahasiswa Komunikasi Islam*. Medan.
- Kansil, C.S.T. (1979). *Pokok-pokok Hukum Kepegawaian Republik Indonesia*, Pradya Paramitha, Jakarta, h.38
- Komarudin. 1993. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya. Hal 448.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia. Hal 464.

- Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. Jurnal ASPIKOM*, 3(1), 225–238.
- Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). *Strategi komunikasi pelayanan publik melalui program pos pemberdayaan keluarga. Jurnal ASPIKOM*, 3(2), 225-238.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta : UPP STIM YKPN. Hal 21.
- Moenir. 1992. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Haji Mas Agung. Hal 190
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara,Jakarta. Hal 47.
- Nasution, J.L. 2004. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Jakarta: Raja Grapindo Persada. H. 52.
- Poerwadarminta W.J.S 1997. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Poerwadarminta, W.J.S. (1986). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 478-514.
- Putra, Fadhilla. (2012). *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 246.
- Ridwan H.R (1994), *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta, h.2.



- Salam, Moch. Faisal. (2003). *Penyelesaian Sengketa Pegawai Negeri Sipil di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999*, Mandar Maju, Bandung, h.18.
- Sampara, Lukman. & Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN Press. Hal 5.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hal 5.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17.
- Sutarto, 1988. *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta: Cetakan Ke-18, Gadjah Mada University Press. Hal 123.
- Tim, P. P., & Hotniar, S. (2015). *Teknik Riset Operasi*. Retrieved 11 rabu, 2020, from iain-tulungagung.
- Wibowo, Prof. Dr. S.E., M.Phil. (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: Rajawali Pers.