

ANALISIS KINERJA BIROKRASI PEGAWAI DISTRIK DALAM MENILAI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK MEGA KABUPATEN SORONG

Roberthair Suripatty, Samuel Yohanes Warella, Anastasya Oktavia
Universitas Victory Sorong

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine public services at the Megah District Office, Sorong Regency. Regional autonomy is oriented towards the realization of regional independence, efficiency and effectiveness in the implementation of government functions, including the function of public services. The government's attention to public attention to public service can be seen with the enactment of law number 25 of 2009 concerning Public Services, namely the law that regulates the principles of good governance which is the effectiveness of the functions of the government itself. So the main problem in this paper is: "how is the performance analysis of the District Government Bureaucracy in assessing the quality of public service employees at the Mega District Office, Sorong Regency. The data analysis method in this study uses qualitative data analysis carried out interactively and takes place continuously at each stage of the research so that it is complete.

Keywords: *District Government Bureaucracy, Quality of Public Service*

PENDAHULUAN

Distrik menjadi salah satu ujung tombak pemberi pelayanan pemerintah. Distrik merupakan perangkat daerah sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004. Distrik berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tanpa tercampur oleh unsur-unsur politik yang berkembang dimasyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan publik di Kantor Distrik Megah Kabupaten Sorong. Semangat reformasi telah membawa perubahan dalam sistem pemerintahan dari tingkat pusat sampai ke daerah. Perubahan ini dapat terlihat dengan adanya perubahan dari pemerintahan yang pada awalnya bersifat sentralistik atau terpusat kepada pemerintah yang bersifat desentralistik atau pemberian otonomi kepada daerah untuk mengatur

dirinya sendiri. Semangat otonomi daerah setelah reformasi tersebut dimulai dengan disahkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Prinsip penyelenggaraan desentralisasi adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan partisipasi, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Pemerintahan daerah merupakan bagian yang sangat penting dalam sendi Negara kesatuan dan negara kesatuan republik Indonesia sangat memahami pentingnya pemerintah daerah, hal ini dapat dilihat pada pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 yang telah diamandemen, lebih lanjut pasal 18 ini menyebutkan bahwa negara kesatuan republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota. Setiap Kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang di atur Undang-Undang, jadi pada hakekatnya negarakesatuan republik Indonesia sangat menghargai pemerintahan daerah dan setiap pemerintah daerah diberikan otonomi daerah yang nantinya otonomi daerah tersebut pemerintah daerah dapat mengurus rumah tangganya sendiri, baik dalam melaksanakan pembangunan maupun memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan perubahan zaman dan dinamika kehidupan masyarakat harus dilayani dan terselenggaranya otonomi daerah yang nyata, dinamis dan tanggung jawab, maka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah harus senantiasa terus meningkat. Penyelenggaraan pemerintahan harus direspon dengan berbagai kebijaksanaan pemerintahan yang tepat dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan kewenangan yang lebih luas kepada pemerintahan di daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Akan tetapi pada kenyataannya bahwa Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah sehingga perlu diganti. Oleh karena itu UU No. 22/1999 diganti dengan UU No. 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah.

TINJAUAN PUSTAKA

Birokrasi

Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat tersebut adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi

kepentingan rakyat banyak. Seperti rumusan tipe idealnya birokrasi (Thomson, 2009:152) yang mendefinisikan birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut. Pelayanan Pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi Pemerintah. Apabila saat sekarang masih terjadi ekonomi biaya tinggi dan segala bentuk inefisiensi di sector Pemerintah (*red tape*), hal ini setidaknya-tidaknya bersumber dari kinerja birokrasi yang masih belum baik dan memuaskan masyarakat.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. sebagai pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja. MSDM juga menyangkut desain dan implementasi system perencanaan, penyusunan personalia, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan dan hubungan perburuhan yang mulus. penerapan secara tepat dan efektif dalam proses akuisisi, pendayagunaan, pengembangan dan pemeliharaan personil yang dimiliki sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya. proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kualitas

Kualitas secara luas tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Bahkan Stephen (2002) menegaskan bahwa kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Konsep kualitas pelayan publik secara lengkap, terlebih dahulu akan dibahas konsep kualitas. Konsep kualitas banyak dibahas dalam studi-studi manajemen, pengertian atau makna atas konsep kualitas sendiri telah diberikan oleh banyak pakar manajemen dengan berbagai sudut pandang, sehingga menghasilkan definisi - definisi yang beragam. Berkaitan dengan konsep kualitas mengemukakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan sebuah produk barang atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya A.S. Moenir A (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

METODE

Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dianalisis dalam penelitian analisis kinerja birokrasi pegawai distrik dalam menilai kualitas pelayanan publik ini meliputi data primer dan data sekunder yaitu :

1. Data Primer Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dapat diperoleh melalui pengamatan langsung maupun hasil wawancara kepada informan berdasarkan pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti.
2. Data Sekunder Data sekunder dalam penelitian ini didapat melalui peninggalan tertulis yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku literatur, dokumen, dan tulisan yang dianggap peneliti berkenan dengan permasalahan yang sedang diteliti

Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas.

HASIL PEMBAHASAN

Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik

Buruknya birokrasi tetap menjadi salah satu problem terbesar yang dihadapi pemerintah daerah menurut pendapat dari Bapak Isak K pegawai Distrik Mega maka akibatnya, para pejabat birokrasi tidak memiliki insentif untuk menunjukkan kinerja sehingga kinerja birokrasi cenderung menjadi amat rendah. Pemerintah terhadap birokrasi distrik seringkali tidak ada hubungannya dengan kinerja birokrasinya. misalnya, dalam menentukan anggaran birokrasinya, pemerintah sama sekali tidak mengaitkan anggaran dengan kinerja birokrasi. Anggaran birokrasi publik selama ini lebih didasarkan atas input, bukan cutput. Anggaran yang ditcrima oleh sebuah birokrasi publik lebih ditentukan oleh kebutuhan bukan oleh hasil yang akan diberikan oleh birokrasi itu pada masyarakatnya. Akibatnya, dorongan untuk mewujudkan hasil dan kinerja cenderung rendah dalam kehidupan birokrasi publik. Karena anggaran sening menjadi *driving force* dari perilaku birokrasi dan para pejabatnya, mengaitkan anggaran yang diterima oleh sebuah birokrasi publik dengan hasil atau kinerja bisa menjadi salah satu faktor yang mendorong perbaikan kinerja birokrasi publik. Para pejabat birokrasi yang ingin memperoleh anggaran yang besar menjadi terdorong untuk menunjukkan kinerja yang balk. Kalau ini dapat dilakukan, data dan informasi mengenai kinerja birokrasi publik niscaya akan tersedia sehingga penilaian kinerja birokrasi publik juga menjadi lebih mudah dilakukan.

Pelayanan Birokrasi Pemerintah Kepada Publik

Saat ini di lingkungan masyarakat luas muncul isu birokrasi, di mana birokrasi itu diberikan pengertian yang bernada negatif, yang menggambarkan pemberian pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat mempersukar, segala urusan berbelit-belit, bertele-bertele, haras menunggu lama, tidak ramah, membosankan, menyebalkan dan sebagainya. Pelayanan yang menyimpang tersebut merupakan perusak rangking atas dari keseluruhan yang ada pada prinsip-prinsip *goodgovernance*. Pada eskalasinya menimbulkan malapetaka yang lebih besar lagi dalam bidang politik dan keamanan sebagai *bureaucratic cost* paling besar. Hal tersebut tentu saja menjadi tantangan bagi aparatur birokrasi pemerintah khususnya pegawai negeri sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Seiring dengan penilaian dan anggapan masyarakat tentang citra birokrasi pemerintah tersebut juga timbul adanya perubahan paradigma kinerja birokrasi pemerintah yang menekankan adanya peranan rakyat. Pemerintah harus menawarkan saluran akses-akses kepada rakyat untuk berpartisipasi. Rakyat harus ditempatkan pada posisi di depan (*putting people in the driver seat*). Jadi orientasi birokrasi sekarang ini diarahkan.

KESIMPULAN

Melalui berbagai tahapan penelitian dan pembahasan, maka akhir dari penulisan ini adalah menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut : (1) Distrik Mega adalah salah satu distrik yang berada di Kabupaten Sorong dengan kapasitas pegawai sebanyak 30 orang yang tempat tinggalnya tidak menetap di distrik Mega; (2) Kinerja birokrasi pegawai yang dimiliki oleh distrik Mega merupakan system kerja dalam meningkatkan mutu kerja dan pelayanan yang baik; (3) Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat tersebut adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi kepentingan rakyat banyak. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka disarankan agar perlu adanya ketaatan dalam pelayanan public untuk melayani masyarakat di Distrik Mega serta Peningkatan dan penilaian sumber daya manusia maupun kinerja birokrasi pegawai perlu ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, 2008:45, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Birokrasi,Edisi Revisi,V Cetakan, Keduabelas, Jakarta, 2002.
- A.S.Moenir (2002:26-27). Pelayanan Publik, Edisi 4, Bogor.
- Departemen Pendidikan Nasional, (2008 : 1197) Kamus Besar Bahasa Indoensia, (Jakarta, Pusat Bahasa)
- Departemen Pendidikan Nasional (2008 : 134) Kamus Besar Bahasa Indoensia.
- Ni Kadek Darmiasih Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. 2015.
- Thomson, (2009:152). Analisis Pelaynan Publik Terhadap Birokrasi Pegawai Masyarakat di Kabupaten Way Kanan dalam Perspektif
- Thomson,2009:152. Akuntabilitas Birokrasi Publick . Jember. International Journal of Education, Universitas
- Stephen (2002 : 37), Kualitas Manajemen Terpadu, Jakarta, Revisi 3.