

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI KANTOR BADAN
KEPEGAWAIAN NEGERA KANTOR REGIONAL XII PEKANBARU (Mencakup
Wilayah Kerja Provinsi Riau, Kepulauan Riau dan Sumatera Barat)**

RIKKA PUSPITA

Sujianto, M.Si.

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Univeristas Riau,

Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru.Telp (076) 63277.

puspitarikka@yahoo.com

Abstract

ANALYSIS SYSTEM IN OFFICE STAFFING SERVICES AGENCY REGIONAL OFFICE STAFFING COUNTRY XII Pekanbaru (Riau Province Includes Work Area, Riau and West Sumatra). He purpose of this study was to determine how the system of staffing services in the Office of State Personnel Board Regional Office XII Pekanbaru, to determine the factors - factors that affect system staffing services in the Office of State Personnel Board Regional Office XII Pekanbaru. This research is a qualitative descriptive study. From the results of the research. It can be concluded that the system of staffing services in the Office of State Personnel Board Regional Office XII Pekanbaru is in a category quite well. This is evidenced by the existence of services that affect system staffing. In the Office of State Personnel Board Regional Office XII Pekanbaru.

Keywords: Civil Service System, Public, SAPK

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea yang keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideology dan sistem ekonomi suatu negara. Pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara – negara yang pilar – pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal dan teroganisasi dengan sistem yang kuat dalam penegakan hukum bagi warganya tentunya tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek – praktek korupsi dan nepotisme

Secara wujud dari fungsi aparatur negara dalam penyelenggaraan tugas – tugas pemerintahan baik sebagai abdi masyarakat maupun abdi negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara continue. Implementasi dari fungsi tersebut diharapkan negara mampu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan dinamika dan perkembangan kehidupan sosial masyarakat. Perubahan yang sangat fundamental pada kalangan anggota masyarakat yang perlu direspon oleh aparatur pemerintah, yakni meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak – hak berbangsa dan bernegara, ini telah membawa perubahan persepsi masyarakat terhadap arti penting pelayanan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan pelaksanaan fungsi pelayanan dari aparatur pemerintah merupakan kewajiban aparatur.

Implikasi perubahan persepsi masyarakat tersebut telah membawa pengaruh kepada perlunya birokrasi pemerintahan melakukan perubahan – perubahan internal organisasi yang diarahkan pada peningkatan profesionalisme sumber daya aparatur pemerintah serta kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan. Perubahan ini dilakukan dengan suatu pertimbangan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh adanya perbaikan sikap dan perilaku aparatur pemerintah yang mampu memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat.

Tujuan utamanya dibentuknya suatu pemerintahan yaitu dasarnya dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban serta bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bukan untuk dirinya sendiri. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dekat dengan rakyat, semakin dekat pemerintah dengan rakyat semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Secara umum tugas – tugas pokok pemerintahan adalah mencakup tujuh (7) bidang pelayanan, yaitu :

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi bentrokan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara – cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok – gontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkannya peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status negara apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang – bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non-pemerintah, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
5. Melakukan upaya – upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijaksanaan ekonomi yang menguntungkan masyarakat.

Menerapkan kebijaksanaan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem pelayanan kepegawaian di Kantor Badan Kepegawaian Negara KANREG XII Pekanbaru dan faktor – faktor apa saja yang menghambat sistem pelayanan kepegawaian di Kantor Badan Kepegawaian Negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan kepegawaian di Kantor Badan

Kepegawaian Negara KANREG XII Pekanbaru dan mengetahui faktor – faktor penghambat sistem pelayanan di Badan Kepegawaian Negara KANREG XII Pekanbaru.

Teori yang dipakai adalah dalam prinsip – prinsip tranformasi pelaksanaan pelayanan publik (Batho Pele) dalam LAN (2006 : 141 – 143). Prinsip – prinsipnya sebagai berikut : konsultasi, standar pelayanan, akses, kesopanan, informasi, keterbukaan dan transoaransi, pengaduan masyarakat, ekonomis dan efisiensi.

METODE

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Lokasi penelitian adalah dilaksanakan pada Kantor Badan Kepegawaian Negara KANREG XII Pekabaru yang merupakan instansi yang memiliki tugas dan kewenangan untuk pengelolaan para pegawai negeri baik di Provinsi Riau, Kepulauan Riau dan Sumatera Barat.

Pemilihan lokasi ini diambil sesuai dengan topic yang menjadi penelitian. Dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan *key informan*. Peneliti menetapkan Kepala Kanreg XII Badan Kepegawaian Negara dan Pegawai Negeri Sipil yang diberikan pelayanan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian sebagai *key informan* atau pangkal imforman. Dari *key informan* tersebut akan diperoleh informan – informan lanjutan yaitu terdiri dari Seksi – Seksi Mutasi (Bidang Mutasi), Seksi – Seksi Pensiun (Bidang Pensiun), dan Seksi – Seksi Pengolahan Data (Bidang Inka).

Teknik analisis data yaitu dengan wawancara langsung terhadap responden (pegawai negeri sipil yang diberikan pelayanan kepegawaian) mengenai permasalahan pelayanan kepegawaian, yakni meliputi Sistem Pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru, mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian yang berkaitan dengan sistem pelayanan kepegawaian pada Kantor Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru, merupakan studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun serta menganalisis dokumen – dokumen baik itu dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana penelitian ini dikaji secara deskriptif, artinya penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara jelas dan terperinci mengenai masalah yang diteliti berdasarkan fakta yang ada yang didukung dengan dilakukannya wawancara terhadap pihak – pihak terkait. Kemudian data tersebut dianalisa sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan secara deskriptif pula.

Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Jelas bahwa pengertian ini mempertentangkan penelitian kualitatif dengan penelitian yang bernuansa kuantitatif yaitu dengan menonjolkan bahwa usaha kuantitatif apapun tidak perlu digunakan pada penelitian

HASIL

Dalam penelitian ini penulis mengadopsi teori konsep pelayanan **C.H Lovelock dalam Freddy Rangkuti** (2008 : 18) memberikan arti bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien. Menurut Lovelock juga bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang organisasi tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Adapun yang menjadi indikator pengukuran sistem pelayanan kepegawaian berbasis web ini dalam pelaksanaan di Kantor Badan Kepegawaian Negara adalah sebagai berikut :

1. Konsultasi

Pada umumnya suatu organisasi juga bisa menerima konsultasi – konsultasi dari para pegawai negeri sipil yang tidak mengetahui tentang apa yang harus mereka lakukan atau apa yang harus mereka persiapkan apabila mereka ingin mengurus kepentingan – kepentingan pribadi ataupun kepentingan organisasi mereka.

Badan Kepegawaian Negara KANREG XII Pekanbaru dapat memberikan konsultasi atau saran – saran mengenai hal yang berkaitan dengan pegawai negeri sipil seperti masalah persyaratan pindah instansi, masalah kenaikan pangkat, masalah penyesuaian ijazah, masalah pensiun, masalah cuti, masalah jabatan, dan lain sebagainya untuk memberikan kemudahan bagi pegawai negeri sipil.

2. Standar Pelayanan

Organisasi penyelenggaraan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Dalam perundang – undangan pelayanan publik ini meliputi pelayanan barang dan jasa publik serta pelayanan administrative yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata.

3. Akses

Organisasi dalam memberikan akses pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan masyarakatnya dan tidak mempersulit masyarakat untuk diberikan pelayanan dari organisasi tertentu.

4. Kesopanan

Norma Kesopanan adalah aturan atau peraturan yang timbul dan diadakan oleh masyarakat itu sendiri untuk mengatur pergaulan sehingga masing-masing anggota masyarakat agar saling menghormati. Hakikat norma kesopanan adalah kepantasan, kepatuhan, atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Norma kesopanan sering disebut dengan sopan santun, tatakrama atau adat istiadat. Norma kesopanan tidak berlaku bagi seluruh masyarakat dunia, melainkan bersifat khusus dan setempat (*regional*) dan hanya berlaku bagi segolongan masyarakat tertentu saja. Apa yang dianggap sopan bagi segolongan masyarakat, mungkin bagi masyarakat lain tidak demikian.

Norma kesopanan adalah petunjuk hidup bagi seseorang harus bertingkah laku. Disamping itu, Norma kesopanan mengatur sikap dan tingkah laku manusia dalam bermasyarakat untuk senantiasa bersikap sopan.

Norma Kesopanan dibentuk oleh masyarakat untuk menjadi pedoman dalam kehidupan masyarakat. Ketidakpatuhan terhadap norma ini tidak mengakibatkan kita dicela oleh masyarakat. Norma kesopanan dalam masyarakat tidak tertulis, melainkan diterima oleh masyarakat atas dasar adat istiadat yang berlaku dalam masyarakat. Sopan santun menunjukkan ciri manusia yang beradab dan berասusila.

5. Informasi

Informasi adalah data yang diolah dan dibentuk menjadi lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Informasi merupakan pengumpulan dan pengolahan data untuk memberikan keterangan atau pengetahuan. Maka dengan demikian sumber informasi adalah data. Data adalah kesatuan yang menggambarkan suatu kejadian atau kesatuan nyata.

6. Keterbukaan dan Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan pemerintahan dalam membuat kebijakan-kebijakan, sehingga dapat diketahui dan diawasi oleh DPR dan masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan *horizontal accountability* antara pemerintah dengan masyarakat. Ini akan menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, akuntabel, dan responsive terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Keterbukaan pemerintahan merupakan syarat mutlak bagi suatu pemerintahan yang efisien. Keterbukaan mengandung makna bahwa setiap orang mengetahui proses pengambilan keputusan oleh pemerintah. Dengan mengetahui memungkinkan masyarakat itu memikirkan dan pada akhirnya ikut memutus.

7. Pengaduan Masyarakat

Organisasi mempunyai area tersendiri dalam menampung pengaduan masyarakat tentang keluhan yang terdapat dalam masyarakat sehingga masalahnya dapat terpecahkan dan juga dapat meminimalisirkan penyimpangan dalam sistem pelayanan kepegawaian.

8. Ekonomis dan Efisien

Ekonomis itu adalah suatu tindakan/perilaku dimana kita dapat memperoleh input (barang atau jasa) yang mempunyai kualitas terbaik dengan tingkat harga yang sekecil mungkin. Dari pengertian diatas ada 2 unsur yang sangat penting, yaitu sumber daya (biaya) dan input (barang atau jasa). Individu atau korporasi yang ekonomis selalu memilih barang atau jasa dengan harga yang murah dan kualitas yang baik. Dari sekilas pengertian diatas kita dapat melihat bahwa barang yang ekonomis itu bukan merupakan barang murahan atau barang asal jadi.

Efisiensi adalah jumlah perbandingan antara apa yang dihasilkan (output) dengan apa yang digunakan (input) jika suatu perusahaan dikatakan efisien apabila perusahaan jika menggunakan input yang lebih sedikit dari jumlah input pada umumnya dapat menghasilkan output yang lebih banyak atau dapat menghasilkan minimal sama besarnya. Atau bila perusahaan menggunakan input yang sama besarnya namun dapat menghasilkan output yang lebih besar dari biasanya.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan, analisa permasalahan dan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh penulis pada bab – bab terdahulu, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan kepegawaian yang berbasis web (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) masih terdapat kendala – kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.
2. Jaringan adalah kendala utama dalam melaksanakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian
3. Belum maksimalnya Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dalam pelaksanaannya
4. Beban kerja tidak sesuai dengan jumlah pegawai sehingga dalam memeriksa manual nota usul dan kelengkapan berkas menjadi lambat.
5. Selain kendala – kendala yang dihadapi oleh Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian ada juga keuntungan dengan menggunakan sistem ini yaitu dapat mengurangi biaya dinas jalan, simple dan transparan.
6. Penilai Responden terhadap Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian yang dilaksanakan di Badan Kepegawaian Negara KANREG XII Pekanbaru adalah cukup baik .
7. Penilai terhadap pegawainya sendiri mendapatkan penilaian yang baik dari responden.

DAFTAR RUJUKAN

As. Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum*. Penerbit Gunung Agung. Yogyakarta

As. Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta

Hasibuan. H. Malayu, 2003, *Manajemen*. Penerbit PT.Bumi Aksara. Jakarta

Hasibuan. H. Malayu, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT.Bumi Aksara. Jakarta

- LAN Republik Indonesia, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit LAN. Jakarta
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit YKPN. Yogyakarta
- Miftha. Thoha, 2002, *Prespektif Perilaku Birokrasi*". Penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Napitupulu. Paiman, 2001. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Penerbit PT Alumni. Bandung
- Nugroho. Riant, 2009. *Public Policy*. Penerbit PT Elex Media Koputindo. Jakarta
- Rangkuti. Freddy, 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta
- Ridwam. Juniarso, dkk, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik*. Penerbit Nuansa. Bandung
- Sitorus. Monang, 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit UNPAD Press. Bandung
- Sinambela. Poltak, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Penerbit PT Bumi Aksara. Jakarta
- Soedarmayanti, 2000, *Good Governance*. Penerbit Mandar Maju. Bandung