

Terbit : 13 September 2024

# Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Kelurahan Mustikasari Kota Bekasi

<sup>1</sup>Veronika Yuni T, <sup>2</sup>Lia Marthalia, <sup>3</sup>Ratna Kusuma Dewi  
<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jayabaya

<sup>1</sup>[veronikayuni2020@gmail.com](mailto:veronikayuni2020@gmail.com), <sup>2</sup>[lia.marthalia20@gmail.com](mailto:lia.marthalia20@gmail.com)  
<sup>3</sup>[ratnadewikusumal@gmail.com](mailto:ratnadewikusumal@gmail.com)

## ABSTRACT

*This study aims to lookat performance and governance in the implementation of servise activities to public, and also relationships with leaders and fellow employees. Improving the quality of servise, must always pay attention to the demands and dynamics of the people who are in an atmosphere must pay attention to the demandsand dynamic of people who are in an atmosphere of Europhoria reform, democracy, democratization, decentralization, regional autonomy and human rights enforcement, intended to anticipate the advancement of scienceand technology. Therefore, improving the quality of service is a continuous, on going effort and is carried out by all government officials in the City of Bekasi.*

*Keywords : Mustikasari village, the quality of human resources*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kinerja dan tata kelola di dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat, dan juga hubungan dengan pimpinan serta sesama karyawan. Peningkatan kualitas pelayanan, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana europhoria reformasi, demokrasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM, termaksudantisipasi terhadap kemajuan Iptek. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintahan Kota Bekasi.

Kata kunci : Kelurahan Mustikasari, kualitas Sumber Daya Manusia

## PENDAHULUAN

Dalam Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur Negara dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan Negara dan pembangunan. Penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam era desentralisasi lebih diorientasikan pada peningkatan kinerja Satuan kerja dalam melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan.

Terwujudnya pelayanan yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri kepemimpinan yang baik (good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur pemerintahan daerah. Didasari bahwa kebijakan pemerintah Kota Bekasi Khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana harus

memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana euphoria reformasi, demokrasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM, termasukantisipasi terhadap kemajuan Iptek. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua aparat pemerintah Kota Bekasi.

Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagai suatu kebijakan baru Otonomi Daerah dalam rangka mengembangkan rencana pembangunan dengan berbasis wilayah Kabupaten/Kota, sehingga diperlukan suatu strategi pembangunan wilayah dengan prioritas berbeda satu dengan yang lainnya, yang di arahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat sehingga mampu meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan demokrasi, pemerataan keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, dengan keanekaragaman tingkat perkembangan sosial, ekonomi dan budaya masyarakat di berbagai daerah, maka perlu ditetapkan indikator-indikator untuk masing-masing daerah selain yang bersifat nasional, manajemen sasaran dan prioritas otonomi daerah yang dijalankan di Indonesia untuk urusan daerah adalah otonomi yang nyata dan bertanggungjawab.

Pemberian otonomi daerah ini bertujuan untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakasa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan peningkatan kesejahteraan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Pembangunan daerah sebagaimana yang diamanatkan dalam otonomi daerah bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah di dasarkan kepada atas penyelenggaraan desentralisasi yang mempunyai arti penyerahan / pengalihan tanggung jawab, kewenangan, sumber-sumber daya manusia atau pemerintahan yang ada di daerah dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Dasar pemikiran keputusan untuk lebih dekat dengan masyarakat yang merasakan langsung program dan pelayanan yang dirancang dan dilaksanakan oleh pemerintah.

Hal ini akan meningkatkan relevansi antara pelayanan umum dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat di daerah, sekaligus tetap mengejar tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah ditingkat daerah dari segi sosial ekonomi. Inisiatif peningkatan perencanaan, pelaksanaan dan pelayanan dalam pembangunan bidang sosial ekonomi diharapkan dapat menjamin digunakannya sumber-sumber daya manusia dan pemerintah secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan daerah dalam kegiatan program pelayanan yang lebih langsung berhubungan dengan masyarakat sehingga diharapkan dapat lebih mengerti dan memahami aspirasi-aspirasi masyarakat. merupakan ukuran yang paling potensial bagi daerah dalam rangka menyelenggarakan otonomi daerahnya, dengan kata lain untuk menyelenggarakan urusan-urusan pelayanan terhadap masyarakat khususnya tentang pelayanan yang ada di Kelurahan Mustikasari Kota Bekasi, kejadian dilapangan mengisyaratkan

1. Kurangnya fasilitas yang diperlukan oleh unit-unit peminjam, misalnya ada dua unit yang menngadakan acara secara bersamaan waktunya, sedangkan fasilitas yang diperlukan hanya ada satu buah;
2. Kurangnya tenaga protokoler yang trampil, karena keterbatasan petugas.

Selain hal diatas, pada Bagian Umum Sekretariat Kelurahan Mustikasari, Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi juga ada kecenderungan prosedur pelayanan kurang disiplin dan kemampuan petugas pelayanan yang masih relative rendah, serta kurangnya tanggungjawab petugas pelayanan.

Kejadian itu menjadi betapa pentingnya perhatiannya terhadap permasalahan sumber daya manusia dalam birokrasi khususnya pelaksanaan pelayanan. Sumber daya manusia dikelola dengan baik sehingga pelaksanaan dapat dioptimalkan. Banyak alasan mengapa sumber daya manusia perlu di kelola dengan baik. Menurut Soeroso (2003:16) bahwa alasan-alasan tersebut antara lain:

1. Membantu organisasi mencapai tujuan
2. Memperkerjakan pegawai yang berketrampilan dan berkemampuan secara efisien;
3. Menyediakan pegawai yang terlatih baik dan memiliki motivasi yang tinggi;
4. Meningkatkan kepuasan kerja dan aktualisasi diri pegawai;
5. Mengembangkan dan memelihara kualitas kehidupan pekerja;
6. Mengkomunikasikan kebijakan manajemen sumber daya manusia kepada semua pegawai;
7. Memelihara kebijakan etika dan menumbuhkan perilaku tanggungjawab social;

8. Melakukan manajemen perubahan demi keuntungan bersama kelompok, perusahaan, maupun publik. baik bagi individu,

Pelayanan merupakan hal yang utama yang harus diperhatikan dalam era globalisasi. Kepuasan merupakan faktor penentu keberhasilan bagi setiap instansi dalam melayani, survei kepuasan pelayanan adalah salah satu bagian dari metode penelitian guna mengetahui kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna jasa sebagai masukan (feed back) untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan sehingga dapat diketahui atribut-atribut apa yang seharusnya menjadi prioritas perbaikan pelayanan.

Pengelolaan kegiatan administrasi dan penyiapan bahan pelayanan administrative umum dan pemeliharaan barang pemerintahan daerah, serta pengkoordinasian dan pembinaan kegiatan tata usaha pimpinan, informasi dan komunikasi. Karena itu aktualisasi kesiapan dan kemampuan dalam mengimplementasikan otonomi daerah mau tidak mau harus dimulai dan didasarkan pada persiapan dan kesiapan sumber daya kepegawaian yang mampu mewujudkan pelayanan yang optimal di berbagai sektor dan tingkat pemerintahan daerah. Jika persiapan dan kesiapan ini tidak dibentuk dan diarahkan secara ketimpangan-ketimpangan dalam pelaksanaan fungsi organisasi dan manajemen pemerintahan serta pembangunan daerah. Dampak ketimpangan yang dimaksud itu tentu tidak hanya akan melemahkan kedudukan, peran dan tanggungjawab pemerintahan daerah, tetapi lebih jauh akan berdampak juga terhadap kehidupan masyarakat di daerah.

Untuk dapat mewujudkan tujuan seperti tersebut di atas dalam rangka meningkatkan pelayanan, masalah pelayanan tidak terlepas dari peningkatan sumber daya manusia pegawai penyelenggaraan pelayanan. Untuk itu perlu adanya motivasi yang dilakukan oleh pimpinan agar kinerja pegawai tersebut bisa sejalan dengan peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

### Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang menjadi permasalahan dari pengamatan penulis adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruhnya kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Pelayanan di Kelurahan Mustikasari Kota Bekasi?
2. Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan untuk memberikan pelayanan?

### Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia menurut H. Hadari Namawi (2001:40) sebagai berikut : Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau pegawai) SDM adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. SDM adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

“Pelayanan yaitu memberikan pelayanan kepada pekerja dalam rangka meningkatkan dan juga mengembangkan kemampuannya, agar menjadi sumber daya manusia yang kompetitif”. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) oleh Hadari Nawawi (2000 : 62).

Pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah. Hal ini sebagaimana Rasyid (1996 :48), menyatakan bahwa : “tugas pokok pemerintah adalah pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*)”. Berkaitan dengan pelayanan, konsep layanan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “*service*”, yang menurut Kotler (dalam Tjiptono, 1996 :6) berarti kegiatan bermanfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Secara operasional, menurut Saefullah (1999 : 8), pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu

*Pertama*, pelayanan umum yang di berikan memperhatikan orang perorang, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyelesaian sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya; *kedua*, pelayanan yang diberikan secara orang perorang, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu tanda penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan, dan sebagainya.

Dengan demikian layanan civil dalam proses layanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diluar urusan militer dan ibadah. Pemerintah adalah lembaga yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa layanan civil. Secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian layanan civil merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah. Hal ini dapat di pahami mengingat pelayanan civil merupakan bagian fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan menurut lukman (2000 : 10) adalah :

Kualitas pelayan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang di berikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintahan atau swasta (social, politik, LSM, dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik.

Menurut Tjiptono (2020:58) memberikan pendapat bahwa :

Kualitas pelayanan adalah *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsure pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1). Kecepatan; 2). Ketepatan; 3). Keramahan; 4). Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang.

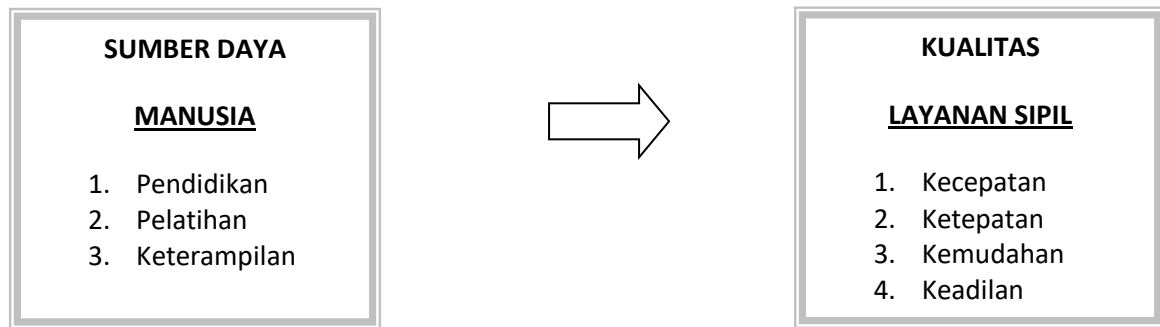
Dengan demikian kualitas pelayanan diibaratkan dengan pelayanan yang unggul dalam kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Dan tidak mencapai tingkat excellence (keunggulan) tersebut Tjiptono (2002 : 58) yakni :

Seorang karyawan memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berketrampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani., tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan., menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional.

Kualitas layanan civil dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang, jasa dan layanan civil, yang mana pemerintah berkewajiban untuk menyediakan, sesuai , tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi dan kondisi masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang dapat diukur melalui dimensi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Artinya, bila layanan yang diterima atau dirasakan masyarakat dari aparat sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang diterima dipersiapkan baik dan memuaskan, sebaliknya bila layanan yang di terima atau dirasakan oleh masyarakat dari aparat lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Keterkaitan ini dapat digambarkan secara sederhana kerangka pemikiran tersebut pada gambar

:



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian**

Penelitian ini mempunyai maksud untuk mengetahui seberapa pentingnya sumber daya manusia terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan, serta hambatannya dan usaha – usaha apa saja yang akan dihadapi dalam peningkatan pelayanan.

### METOLOGI PENELITIAN

Menggunakan metode deskripsi analisis, yaitu peneleitian yang akan dilakukan terhadap suatu kejadian pada waktu diadakan penelitian.

#### a. Metode Pengumpulan Data

Dengan cara Penelitian

1. **Kepustakaan ( Library Research)**

(termasuk dalam metode pengumpulan data sekunder)

2. **Lapangan (Field Research)**

(memperoleh data primer) Pengamatan (*Observasi*) di Kelurahan Desa Mustikasari Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.

#### b. Teknik Pengelolaan Data dan Teknik Analisa Data.

Sumber daya manusia menurut H. Hadari Nawawi (2001 : 40) sebagai berikut: Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu orgaisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau pegawai) SDM adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. SDM adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Kebijaksanaan umum pembinaan pegawai, di dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian disebutkan bahwa pembinaan pegawai negeri secara menyeluruh berada ditangan Presiden. Ini berarti bahwa Presiden selaku administrator pemerintahan dan pembangunan diberi beban dan tanggung jawab dalam tugasnya untuk membina segenap pegawai negeri yang meliputi berbagai aspek phisik dan spiritual, bahkan sampai kehidupan politik dalam hal ini hak suara ikut serta dalam menentukan kepemimpinan nasional lima tahunan, baik pusat maupun daerah.

Adapun pengertian pendidikan menurut. Malayu Hasibuan (2001 :79) adalah”meningkatkan keahlian dan kecakapan manajer memimpin para bawahannya secara efektif”. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (1998 : 133 ) : “Pendidikan adalah segala usaha untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia Indonesia baik jasmaniah dan roahaniah yang berlangsung seumur hidup, baik di dalam dan di luar sekolah dalam rangka pembangunan persatuan Indonesia dan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila”.

Edwin B. Flippo (Malayu Hasibuan, 2001:69) berpendapat bahwa pendidikan berhubungan dengan peningkatan pengetahuan dan pemahaman atas lingkungan secara menyeluruh.

Menyimpulkan bahwa pendidikan adalah suatu usaha utuk mengembangkan pengetahuan umum dan kemampuan pemahaman atas lingkungan secara menyeluruh.

### Manfaat Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Prima dengan

#### 1. Konsep Pelayanan

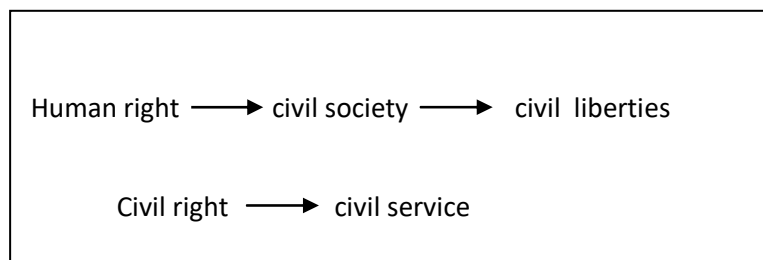


## 2. Jasa Publik dan Pelayanan Civil

Dalam kajian Ilmu Pemerintahan Baru (*kybernologi*), konsep pelayanan di bedakan secara tegas menjadi dua macam : jasa publik dan pelayanan civil. Seperti di kemukan Ndraha (2003:47) sebagai berikut

Jasa Publik adalah produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak, seperti air minum, jalan raya, listrik, telkom; proses produksinya disebut pelayanan publik. Sedangkan **Layanan Civil adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang**, lepas dari suatu kewajiban sebagai contoh bayi dalam kandungan ibunya wajib dilindungi oleh pemerintah, walupun sang bayi tidak (belum) dibebani suatu kewajiban. Tatkala ia lahir pemerintah wajib mengajui kehadirannya melalui pemeberian akte kelahiran, tanpa diminta-minta dan seharusnya tanpa bayar.

Jasa publik identik dengan pelayanan publik atau pelayanan umum, dan merupakan tanggung jawab pemerintah, pada tingkat kemampuan masyarakat yang cukup, pelayanan tersebut dapat diprivatisasi. Layanan civil adalah layanan perorangan atau individu yang menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi, melindunginya atas dasar “*civil right*” yang dimiliki oleh setiap warga Negara, oleh karena itu tidak boleh diprivatisasi. Asal usul layanan civil bersumber dari hak azasi manusia, yang digambarkan oleh Ndraha (2003:46) urutannya sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Asal Usul Layanan Civil (civil service)**

Layanan Civil dapat diartikan sebagai organisasi dan juga sebagai pelayanan (pelayanan civil). Sebagaimana Finer (dalam Ndraha, 2003:548) mendefinisikan Civil Service sebagai organisasi pemerintah, yaitu “*aprofessional body of officials, permanent, paid, and skilled*”. Sedangkan sebagai badan, civil service menyelenggarakan pelayanann yang karena sifatnya tidak dapat di penuhi oleh pasar atau lembaga privat, misalnya lapangan kerja, kesehatan, pendidikan, jalan raya, transportasi.

Dari penjelasan Finer tersebut, oleh Ndraha (2003:583) dikonstruksikan ciri-ciri umum (persamaan) jasa publik dan pelayanan civil sambil dilengkapi sesuai dengan kondisi Indonesia, sehingga perbedaan antara jasa publik dan pelayanan civil menjadi jelas

Seiring dengan itu, Ndraha (2000:60) juga membedakan pelayanan civil sebagai berikut : layanan civil dapat di bedakan menjadi pelayanan civil guna memenuhi hak bawaan (azasi) manusia dan pelayanan civil guna memenuhi hak derivative, hak berian, atau hak sebagai hukum yang menyangkut diri seseorang.

Sedangkan pada bagian lain Ndraha (2000:62) mengemukakan bahwa provider pelayanan civil adalah setiap unit kerja public, baik yang terdapat jajaran dieksekutif, legislative, yudikatif, maupun lainnya. Bahkan unit kerja lain yang secara oraganisasional berada di luar pemerintahan tetapi karena tugasnya berkaitan dengan urusan public. Lebih lanjut Ndraha (2001:11) mengungkapkan bahwa pelayanan civil adalah layanan yang menjadi kewajiban (bukan wewenang) Negara. Pemerintah berkewajiban memberi layanan artinya ia tidak boleh menolak melakukannya dengan alasan apapun.

Pelayanan civil merupakan hak dasar dari warga Negara dan haknya pemerintah yang memproduksi dan mendistribusikannya. Setiap manusia baik warga Negara sendiri maupun warga Negara asing, berhak atas pelayanan civil tanpa dikaitkan dengan suatu kewajiban financial apapun, pelayanan civil adalah layanann perorenanan atau individu, yan menjadi keawajiban pemerintah untuk memenuhi, melindungi atas dasar “*civil right*” yang dimiliki oleh setiap warga Negara karena

itu tidak dapat diprivatisasi. Jasa public identik dengan pelayanan public (public service) merupakan tanggungjawab pemerintah. Pada tingkat kemampuan masyarakat yang cukup pelayanan tersebut dapat di privatisasikan di bawah control legislative.

Dengan demikian pelayanan civil adalah proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diluar urusan muliter dan ibadah. Pemerintah adalah lembaga yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakatay yang berupa pelayanan civil. Secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan civil merupakan jeis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah. Hal ini dapat di pahami mengingat pelayanan civil merupakan bagian dari fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Dimensi Kualitas layanan Civil**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur setelah masyarakat menerima dan merasakan layanan dan membandingkan dengan harapan sebelumnya.

Apalagi layanan civil bila dilihat dari keberadaannya merupakan hak dasar dari warga Negara dan hanya pemerintah yang memproduksi dan mendistribusikannya. Karena itu layanan civil disebut no rice. Layanan civil 100% dibayar melalui pendapatan Negara, yaitu hasil pengelolaan SDA, pajak dan sebagainya. Sedangkan dibagian lain Ndraha mengatakan bahwa keterlibatan pemerintah dalam layanan civil dikarenakan layanan civil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan public (pemerintah, Negara) dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan public dapat dijual beli di bawah control legislative, setiap badan public berfungsi memproduksi dan mendistribusikan layanan civil pada saat diperlukan.

#### **a. Dimensi kecepatan dan Dimensi Ketepatan**

Ndraha (2001:79) berpendapat bahwa lembaga yang disebut pemerintah terbentuk berdasarkan komitmen dan bila dilihat dari sudut pandang ini maka pemerintahan adalah proses penempatan janji. Ketepatan sebagai dimensi kualitas layanan civil berkaitan dengan kewajiban.

#### **b. Dimensi keadilan**

Rasyid (2002:134) mengemukakan bahwa, dalam “fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan seyogianya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hokum yang berlaku. Dalam hal ini layanan civil terutama layanan akta kelahiran kepada setiap warga masyarakat, rasa keadilan lebih diutamakan karena merupakan salah satu bagian hak azasinya.

Dengan demikian setiap orang merasa dilindungi dan dipenuhi haknya untuk memperoleh layanan. Pemerintah harus melakukan *consistency of statement* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanann tidak mendatangkan keuntungan atau manfaat.

Rasa keadilan yang mudah tersentuh dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sejauh mana layanan civil diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata social dan ekonomi masyarakat yang dilayaninya.

Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga, dan tegaknya budaya antri diloket pelayanan tanpa kecuali.

Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial.

### **Visi Misi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi**

#### **Visi Bagian Umum**

Bagian Umum Sekretariat Daerah kabupaten Bekasi mempunyai Visi : “*Prima dalam pelayanan kerumahtanggaan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi*” visi ini dapt dari hasil kesimpulan, diskusi antara Kepala Bagian, Kepala sub Bagian dan Staf Bagian Umum setda

Kabupaten Bekasi. Adapun makna Visi tersebut adalah : Menunjang visi Kabupaten Bekasi dalam mewujudkan masyarakat Bekasi yang beriman, bertakwa, maju dan sejahtera.

Misi Bagian Umum

Untuk mewujudkan visi tersebut diperlukan misi sebagai penunjang /penjabaran. Kepala Bagian Umum dan seluruh staf merumuskan misi yang disesuaikan dengan keberadaan Sub bagian-Sub Bagian dan jabatan fungsional yang secara structural telah ditetapkan dengan Keputusan Bupati No. 26 Tahun 2004 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Bagian Umum adapun misi tersebut adalah

1. Misi Kesatu

Meningkatkan tertib ketatausahaan

2. Misi Kedua

Meningkatkan pelayanan kerumahtanggaan pemerintah kabupaten Bekasi.

Pegawai / karyawan merupakan hal yang sangat penting dan pokok kedudukannya pada setiap organisasi. Karena dengan adanya pegawai tersebut dapat menentukan berhasilnya atau tidaknya organisasi dalam menjalankan kegiatannya sehari-hari. Setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian serta kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan yang akan dihadapinya. Demikian pula hanya pada Bagian Umum Sekretarian Daerah kabupaten Bekasi, pegawai merupakan factor utama keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan aparatur. Pegawai merupakan penggerak dalam setiap beradministrasi dengan dalam kemampuan yang berbeda-beda, baik dari segi kepandaian, kecakapan dalam bekerja, pengalaman, dan baik memiliki tingkat pendidikan yang berbeda pula. Untuk tu disampaikan keadaan pegawai pada bagian umum setda Kabupaten Bekasi baik dari segi golongan maupun tingkat pendidikan seperti pada table sebagai berikut :

**Tabel 1 Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi**

No	Golongan	Jumlah
1	IV/a	1 Orang
2	III/d	2 Orang
3	III/c	1 Orang
4	III/b	11 Orang
5	III/a	11 Orang
6	II/d	4 Orang
7	II/c	5 Orang
8	II/a	5 Orang
9	I/a	7 Orang
10	I/d	1 Orang
11	I/c	1 Orang
12	PTT	48 Orang

Sumber : Bagian Umum Setda Kabupaten bakasi

**Tabel 2 Jenjang Pendidikan Pegawai Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi**

No	Pendidikan	Jumlah
1	Pascasarjana (S2)	2 Orang
2	Sarjana (S1)	23 Orang
3	Sarjana Muda (D3)	8 Orang
4	SMA	42 Orang
5	SMP	9 Orang



No	Pendidikan	Jumlah
6	SD	13 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>97 Orang</b>

Sumber : Bagian Umum Setda Kabupaten bakasi

Selain pegawai atau karyawan, hal ini yang sangat penting adalah sarana dan prasarana yang tersedia sebagai pendukung pelaksana tugas pokok dan fungsi organisasi. Tanpa sarana prasarana organisasi tidak bisa melaksanakan fungsi pelayanan secara optimal. Baik dan buruk kondisi fasilitas fisik akan mempengaruhi kualitas pelaksanaan pelayanan, demikian juga hanya dengan kondisi kelengkapan fasilitas kantor juga sangat mempengaruhi kualitas pelaksanaan suatu pelayanan.

Data fasilitas fisik pada bagian umum sekretariat daerah Kabupaten Bekasi adalah sebagai berikut :

**Tabel 3 Fasilitas Fisik Pelayanan Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi**

No	Nama Fasilitas Fisik Pelayanan	Jumlah
1	Note Book	1 buah
2	Infokus	1 buah
3	Warlese	4 buah
4	Tenda	16 lokal
5	Kursi	1000 buah
6	Meja UID	8 buah
7	Sound System	1 set
8	Podium	2 buah
9	Genset	2 buah
10	Kendaraan Dinas/Jemputan	10 buah
11	I/c	1 orang
12	PTT	48 orang

Sumber : Bagian Umum Setda Kabupaten bakasi

Selain pegawai atau karyawan, hal ini yang sangat penting adalah sarana dan prasarana yang tersedia sebagai pendukung pelaksana tugas pokok dan fungsi organisasi. Tanpa sarana prasarana organisasi tidak bisa melaksanakan fungsi pelayanan secara optimal. Baik dan buruk kondisi fasilitas fisik akan mempengaruhi kualitas pelaksanaan pelayanan, demikian juga hanya dengan kondisi kelengkapan fasilitas kantor juga sangat mempengaruhi kualitas pelaksanaan suatu pelayanan.

1. Penilaian pelaksanaan pekerjaan terhadap pegawai dilakukan oleh atasan langsung yang bertujuan untuk pembinaan pegawai antara lain dalam pertimbangan kenaikan pangkat, mutasi, kenaikan gaji berkala. Sebutan yang dipakai dalam penilaian pelaksanaan pekerjaan sebagai berikut :

- a. Amat baik : nilai 91 – 100
- b. Baik : nilai 76 – 90
- c. Cukup : nilai 61 – 75
- d. Sedang : nilai 51 – 60
- e. Kurang : nilai 50 ke bawah

Di dalam penyajian angket dimaksud sudah tentu masih amat terbatas baik cakupan maupun kualitasnya. Langkah awal yang penulis lakukan adalah Apakah pendidikan dan pelatihan di kelurahan Kota Bekasi merupakan prioritas dalam melaksanakan kegiatan, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4 Perasaan menerima Tanggung jawab pekerjaan Yang diberikan oleh pimpinan (n=40)**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat senang	19	48
2	senang	21	52
3	Kurang senang	-	-
4	Tidak senang	-	-
Jumlah		40	100

Sumber : Data yang diolah,

Dalam table tersebut menunjukkan bahwa yang menjawab sangat senang menerima tanggungjawab 19 responden atau 48% dan sebanyak 21 responden atau 52% menjawab senang dalam menerima tanggungjawab dari pimpinan.

Sesuai dengan hasil angket kepada para responden Kelurahan Mustikasri Kota Bekasi, maka keberhasilan tersebut dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, tergantung pula kemampuan pimpinan dalam mengusahakan dan memberikan peningkatan SDM yang akan meningkatkan pelayanan berdasarkan

**Tabel 5 Instrumen Pentingnya SDM**

Pertanyaan Kepada (Responden = Pegawai)	A	B	C	D	Jumlah
	SS	S	K	T	
	(4)	(3)	(2)	(1)	
1. Terhadap pendidikan dan pelatihan	17	21	2	-	40
2. Tingkat pendidikan	27	6	7	-	40
3. Pendidikan computer	22	15	3	-	40
4. Pelatihan computer	20	18	2	-	40
5. Pelatihan diluar	25	15	-	-	40
6. Hub. Pimp & bawahan	19	17	4	-	40
7. Tanggungjawab	19	21	-	-	40
	-	-	-	-	40
	149	113	18	-	280

Sumber : Data yang diolah

Keterangan : Skor A=4, B=3, C=2, D=1

Sangat setuju =  $149 \times 4 = 596$  ) -

709

Setuju =  $113 \times 3 = 339$  ) + = 709 ) -----  $\times 100\% = 95\%$

745

Ragu-ragu =  $18 \times 2 = 36$ )

36

Tidak setuju =  $0 \times 1 = 0$ ) + = 36 ) -----  $\times 100\% = 5\%$

745

Responden sangat setuju + setuju = 95

Ragu-ragu + tidak setuju = 5%

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dan setuju 95% dan ragu-ragu tidak setuju 5% dari beberapa pernyataan diatas

kepada pegawai kelurahan Mustikasri dalam hal peningkatan Sumber Daya manusia terhadap peningkatan pelayanan.

Keterangan : Skor A=4, B=3, C=2, D=1

Sangat setuju =  $10 \times 4 = 40$  )

403

$$\text{Setuju} = 121 \times 3 = 363) + = 403) \quad \frac{403}{760} \times 100\% = 53\%$$

$$\text{Ragu-ragu} = 108 \times 2 = 216)$$

$$\text{Tidak setuju} = 41 \times 1 = 41) + = 357) \quad \frac{357}{760} \times 100\% = 47\%$$

$$\text{Responden sangat setuju + setuju} = 53\%$$

$$\text{Ragu-ragu + tidak setuju} = 47\%$$

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dan setuju 53% dan ragu-ragu tidak setuju 47% dari beberapa pernyataan diatas kepada pegawai dilingkungan Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi dalam hal pelayanan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa masih kurang optimal pelayanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi yang terbukti dari hasil rekapitulasi data diatas, menerangkan bahwa perlu adanya peningkatan SDM guna meningkatkan pelayanan agar proses administrasi pemerintahan dapat lebih baik.

Rekapitulasi dari table-tabel pelayanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi yang disebar oleh beberapa responden diantaranya pegawai sebagaimana dalam table berikut:

**Tabel 6 Instrumen Pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi**

Pertanyaan Kepada Responden	A	B	C	D	Jumlah
	SS	S	K	T	
	(4)	(3)	(2)	(1)	
1. Kondisi Fasilitas Pelayanan	-	16	15	9	40
2. Kelengkapan Fasilitas Kantor	-	13	15	12	40
3. Konsisten Kerja Pegawai	-	11	21	8	40
4. Ketepatan Pelayanan	-	18	15	7	40
5. Kemudahan Pelayanan	3	25	7	5	40
6. Pemahaman Pelayanan	7	21	12	-	40
7. Kemampuan Pelayanan	-	17	23	-	40
	10	121	108	41	280

Sumber : Data yang diolah, tahun 2010

Keterangan : Skor A=4, B=3, C=2, D=1

$$\text{Sangat setuju} = 10 \times 4 = 40)$$

$$\text{Setuju} = 121 \times 3 = 363) + = 403) \quad \frac{403}{760} \times 100\% = 53\%$$

$$\text{Ragu-ragu} = 108 \times 2 = 216)$$

$$\text{Tidak setuju} = 41 \times 1 = 41) + = 357) \quad \frac{357}{760} \times 100\% = 47\%$$

$$\text{Responden sangat setuju + setuju} = 53\%$$

$$\text{Ragu-ragu + tidak setuju} = 47\%$$

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dan setuju 53% dan ragu-ragu tidak setuju 47% dari beberapa pernyataan diatas kepada pegawai dilingkungan Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi dalam hal pelayanan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa masih kurang optimal pelayanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi yang terbukti dari hasil rekapitulasi data diatas, menerangkan bahwa perlu adanya peningkatan SDM guna meningkatkan pelayanan agar proses administrasi pemerintahan dapat lebih baik.

### KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Mustikasari Bekasi dapat di nilai sedang, hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisa instrument penelitian secara keseluruhan diperoleh prosentase sebesar 53% dan masuk kategori sedang sesuai pendapat Koentjaraningrat (1990:123) bahwa katagori dapat disimpulkan bahwa kepuasan penerima pelayanan terbukti dipengaruhi oleh adanya kualitas pelayanan yang baik.
2. Kualitas pelayanan di Kelurahan Mustikasari Bekasi yang masih kurang antara lain pada bukti fisik (*tangible*) yaitu kondisi fasilitas fisik dan kelengkapan fasilitas kantor. Sedangkan yang sudah baik antara lain pada empati (*emphaty*) yaitu kemudahan informasi pelayanan yang diberikan, serta pada keyakinan (*confidence*) yaitu keramahan petugas pelayanan dan keamanan pelayanan.
3. Pelaksanaan pelayanan di kelurahan Mustikasari Bekasi dilakukan secara optimal namun masih terdapat faktor-faktor yan menjadi kendala/hambatan bagi upaya optimalisasi kualitas pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin, 1989, Birokrasi, Tiara Wacana, Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi, 1998, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta*", PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus, 2001, "*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*", Yogyakarta: pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM Yogyakarta
- , 2002, Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik, Tesis, Yogyakarta.
- , 2003, Teladan dan Pantangan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSSK), UGM Yogyakarta.
- Dewa Made Joni, 1999, "*Pelaksanaan Dekonsentrasi dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik* ", Tesis, Bali
- Dunn, N William, 2000, "*Pengantar Analisis Kebijakan Publik*", Edisi kedua, penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Effendi Sofian, 1991, "*Membangun Kapasitas Aministrasi Untuk pelaksanaan Otonomi Daerah* ", Dalam Prospektif No. 3 vol.3:213.
- Gaffar Karim, Abdul (ed).2003. "*Kompleksitas Persoalan Otonomi Daerah di Indonesia*". Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Haslsey, George D, 1994, "*Memimpin dan Mengawasi Pegawai Anda*", Rineka Cipta, Jakarta.
- Keban, Yeremias t, 2004, "*Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik: Konsep, teori dan isuu* ", Gava Media, Yogyakarta.
- Kencana Inu, 1999, "*Ilmu Administrasi Publik*", Rineka Cipta, Jakarta.
- Liang Gie, 1998, "*Administrasi Perkantoran Modern*", Liberty, Yogyakarta.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 1982, "*Manajemen Dalam Pemerintahan*", yayasan Penerbit Administrasi, Jakarta.
- Mudrajad Kuncoro, 1995, "*Desentralisasi fiskal di Indonesia*", majalah prisma, Jakarta.
- Moekijat, 1995, "*Teknik Menumbuhkan dan Memelihara Prilaku Organisasi*", PT Toko Gunung Agung, Jakrta
- Nazir, Moch, 1998, "*Metode Penelitian*", Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rasyid Ryaas, 1998, "*Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi diIndonesia* ", Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Scottish Executive. "*Customer and Citizen Focused Public Service Provision* ", askes via internet [www.scotland.gov.uk/cru/kd01/blue/ccfp-07.asp](http://www.scotland.gov.uk/cru/kd01/blue/ccfp-07.asp).
- Smith S.R and Igram, 1993, "*Public Policy and Democracy* ", dalam SR Smith and H Igram,eds," Public Policy for Democracy. Washington DC. The Brookings Institution,pp. 1-4.
- Singaribun, M dan Effendi D, 1995, "*Metode Penelitian Survey*", LP3ES, Jakarta
- Sudarmo, 1997, "*Birokrasi Pelayanan Masyarakat Kota (Studi Pembentukan Tertib Interaksi Birokrasi Garis Depan Dengan Warga Kota)*", Tesis, Jakarta.
- Susanto, Ely, 2002, "*Otonomi Daerah Peluang dan Problematikannya Pembangunan Birokrasi Daerah*", dalam JKAP vol 6 Nomor 1, MAP Yogyakarta.

- Sugiyono, Bambang, dan Mardiyono, 2000, "*Bunga Rampai Manajemen Pelayanan Publik*", PPS-UB dan PPS UNMER Malang.
- Sumarto, Hetifah, 2004, Inovasi, "*Partisipasi dan Good Governance: Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*", Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Sumartono, 2007, "*Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*", Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ Brawijaya, 3 Maret 2007.
- Thoha Miftah, 1996, "*Pembinaan Organisasi (proses diagnosa dan intervensi)*", Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- , 1998, "*Deregulasi and Denirokratisasi dalam upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat, dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*", Pusata LP3ES Jakarta.
- Tjikrowinoto Moeljarto, 1997, "*Perencanaan Pembangunan Daerah dan Nasional (Modul Kuliah)*", UNTAG Surabaya
- Tjikroamidhojo, Bintaro, 1995, "*Pengantar Administrasi Pembangunan*", Pustaka LP3ES Indonesia.
- Yudoyono, Bambang, 2003, "*Otonomi Daerah : Desentralisasi dan Pengembangan SDA AParatur Pemd dan Anggota DPRD*", Pustaka sinar Harapan, Jakarta

#### **Peraturan Perundangan :**

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437)
- Perundangan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175)
- Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866)