

Jurnal

MIMBAR

Volume 3 No. 2 April - Juni 2014

ISSN : 2252 - 5270

ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE* (Studi Deskriptif mengenai Kinerja Aparatur Kelurahan Ditinjau dari Dimensi Akuntabilitas, Responsibilitas dan Responsivitas di Kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kota Kabupaten Seluma)

Edi Darmawi, S.Sos., M.Si

PENGARUH PERILAKU APARAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MUARA BANGKAHULU KOTA BENGKULU

Dr. Drs. Adi Sutojo, M.Si

IMPLEMENTASI PELATIHAN, PEMBERDAYAAN DAN PENILAIAN KINERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN REJANG LEBONG

Markoni, SE., M.Si

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN *E-KTP* DI KECAMATAN AIR NIPIS KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Abdul Aziz Zuhakim, S.Sos., M.Si

HUBUNGAN PELAKSANAAN MUTASI DENGAN PRESTASI KERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Soehito Efendi, S.Pd., M.Si

ETIKA APARATUR BIROKRASI DI DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS TATA KOTA DAN PENGAWAS BANGUNAN (TKPB) KOTA BENGKULU

Drs. H. Muhammad Rozali



Diterbitkan oleh:
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

DAFTAR ISI

	Halaman
ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE (Studi Deskriptif mengenai Kinerja Aparatur Kelurahan Ditinjau dari Dimensi Akuntabilitas, Responsibilitas dan Responsivitas di Kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma) Edi Darmawi, S.Sos., M.Si	1 – 7
PENGARUH PERILAKU APARAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MUARA BANGKAHULU KOTA BENGKULU Dr. Drs. Adi Sutojo, M.Si	8 – 19
IMPLEMENTASI PELATIHAN, PEMBERDAYAAN DAN PENILAIAN KINERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN REJANG LEBONG Markoni, SE., M.Si	20 – 24
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN E-KTP DI KECAMATA AIR NIPIS KABUPATEN BENGKULU SELATAN Abdul Aziz Zuhakim, S.Sos., M.Si	25 – 34
HUBUNGAN PELAKSANAAN MUTASI DENGAN PRESTASI KERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BENGKULU SELATAN Soehito Efendi, S.Pd., M.Si	35 – 43
ETIKA APARATUR BIROKRASI DI DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS TATA KOTA DAN PENGAWAS BANGUNAN (TKPB) KOTA BENGKULU Drs. H. Muhammad Rozali	44 - 49

ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE*

(Studi Deskriptif mengenai Kinerja Aparatur Kelurahan Ditinjau dari
Dimensi Akuntabilitas, Responsibilitas dan Responsivitas di Kelurahan
Napal Kecamatan Seluma Kota Kabupaten Seluma)

OLEH :

Edi Darmawi, S.Sos., M.Si

ABSTRAK

Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena terlihatnya kinerja dengan tingkat pencapaian hasil, maka dapat diketahui hasil pekerjaan yang beorientasi dengan tugas dan wewenang yang diberikan dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang terdepan dan paling dekat dengan kebutuhan maupun hubungannya dengan masyarakat, yang menjadi tombak keberhasilan pembangunan. Mendukung dari apa yang diinginkan masyarakat dalam terwujudnya pelayanan yang prima, maka menjadi perlu pula bagi aparat pemerintah kelurahan Napal untuk memiliki kemampuan Akuntabilitas, Responsivitas dan Responsibilitas di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai unsur pelayan di dalam organisasi publik. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Sebagaimana menurut Nawawi (1990: 64), bahwa metode deskriptif yaitu metode penelitian yang memusatkan perhatiannya kepada masalah-masalah atau fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat faktual, kemudian digambarkan secara deskriptif tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya dengan diiringi interpretasi yang rasional dan akurat. Diketahui bahwa dalam melaksanakan fungsinya, aparat kelurahan Napal kecamatan Seluma Kota kabupaten Seluma telah berupaya secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengupayakan pemberdayaan kelurahan dan masyarakat kelurahan dengan mengaktualisasikan prinsip akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas di dalam kerjanya. Akuntabilitas aparat kelurahan Napal kecamatan Seluma Kota kabupaten Seluma sudah cukup baik, dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam hal melaksanakan program pemberdayaan. Responsibilitas aparat kelurahan sudah cukup baik, dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparat kelurahan dalam meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan masyarakat. Responsivitas aparat kelurahan Napal masih perlu adanya perbaikan-perbaikan, hal ini perlu adanya komitmen dan tindakan aparat yang intens di dalam melakukan pembinaan kepada masyarakat.

Keyword: Kinerja Pemerintah Kelurahan Napal, Akuntabilitas, Responsibilitas dan Responsivitas

A. Pendahuluan

Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena terlihatnya kinerja dengan tingkat pencapaian hasil, maka dapat diketahui hasil pekerjaan yang beorientasi dengan tugas dan wewenang yang diberikan dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja suatu organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian hasil tertentu, harus disesuaikan pula dengan visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Artinya kinerja atau *Performance* merupakan tingkat

pencapaian hasil.

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang terdepan dan paling dekat dengan kebutuhan maupun hubungannya dengan masyarakat, yang menjadi tombak keberhasilan pembangunan. Kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengendalian pembangunan serta pelayanan. Dengan demikian kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindaklanjuti.

Untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, maka visi dan misi kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kota Kabupaten Seluma perlu mengkondisikan serta memberikan upaya kepada masyarakat melalui pemberdayaan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan pemberdayaan pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat faktor-faktor yang ada melalui analisa kesempatan, peluang, tantangan maupun hambatan yang ada di era otonomi ini, serta pemberdayaan yang dilakukan haruslah dapat menjawab kehendak atau keinginan masyarakat di kelurahan sebagai obyek pelayanan dari pemerintahan kelurahan.

Mendukung dari apa yang diinginkan masyarakat dalam terwujudnya pelayanan yang prima, maka menjadi perlu pula bagi aparat pemerintah kelurahan Napal untuk memiliki kemampuan Akuntabilitas, Responsivitas dan Responsibilitas di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai unsur pelayan di dalam organisasi publik.

Adapun rumusan masalah didalam penelitian ini adalah: Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan ditinjau dari dimensi Akuntabilitas, Responsivitas dan Responsibilitas di Kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kota Kabupaten Seluma?"

B. Landasan Teori

Organisasi sebagai suatu sistem yang terdiri dari dua orang atau lebih dengan kegiatan yang saling tergantung satu sama lain. Dinamika kegiatan yang berjalan berupa komunikasi yang membentuk suatu kontak hubungan hingga terbentuknya suatu jaringan, dimana dengan jaringan ini berpengaruh akan kekuasaan yang digunakan oleh elemen di dalam organisasi.

Rue and Byar, 1981 (dalam Keban, 1995) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau "*the degree of accomplishment*" atau kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara kesinambungan.

Format ideal kebijakan otonomi daerah pada saat ini menandai awal dari suatu proses perubahan yang mendasar dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan di negara ini. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan unsur yang dibakukan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan. Menurut Surat Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004, menerangkan standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan
Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang 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 harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Untuk mengetahui, bagaimana kinerja sebuah organisasi, banyak para pakar berpendapat dengan menggunakan indikator dan konsep, seperti efektivitas, efisiensi dan juga produktivitas untuk menentukan sejauh mana kemampuan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Namun konsep dan indikator yang dikemukakan selalu saja hanya tepat digunakan bagi organisasi swasta yang berorientasi keuntungan belaka, hal ini tentunya berbeda dengan organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat banyak tanpa mengejar keuntungan materi. Pelayanan publik bagi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat untuk menuju suatu pemerintahan yang *good governance*.

Karakteristik *Good Governance* yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri. UNDP (dalam Sedarmayanti, 2003:7-8).

- a. *Participation*. Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi

- legitimasi yang mewakili kepentingannya.
- b. *Rule of law*. Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa perbedaan, terutama hukum hak asasi manusia.
 - c. *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi.
 - d. *Consensus orientation*. *Good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan maupun prosedur.
 - e. *Responsiveness*. Lembaga dan proses harus mencoba untuk melayani setiap stakeholders.
 - f. *Effektiveness and efficiency*. Proses dan lembaga yang menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber yang tersedia sebaik mungkin.
 - g. *Accountability*. Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggungjawab kepada publik dan lembaga stakeholders. *Strategic vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai persepektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas serta jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan.

Donald dan Lawton (dalam Keban, 1995) mengatakan bahwa penilaian kinerja organisasi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan penilaian tersebut juga dapat dijadikan *input* bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi. Sedangkan Levine dkk, 1990 (didalam buku Dwiyanto, 1995) mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi public, yaitu: *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*.

Di dalam penelitian ini terdapat beberapa dari hasil kajian teori yang ingin ditarik sebagai bahan analisis dan di definisikan sebagai konsep berikut:

- a. Kinerja pemerintah adalah menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah dalam rangka pencapaian tujuan
- b. Responsivitas merupakan kemampuan organisasi Kelurahan dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam memberikan layanan

- c. *Responsibilitas* merupakan pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi, dimana terciptanya pelayanan yang efektif, efisien dan adil
- d. *Akuntabilitas* merupakan konsistensi antara kebijakan dan pelaksanaan kegiatan dengan aprirasi masyarakat, dimana tingkat kemampuan meningkatkan prakarsa dan kepedulian aparatur dan masyarakat terhadap kemajuan Kelurahan

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Sebagaimana menurut Nawawi (1990: 64), bahwa metode deskriptif yaitu metode penelitian yang memusatkan perhatiannya kepada masalah-masalah atau fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat faktual, kemudian digambarkan secara deskriptif tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya dengan diiringi interpretasi yang rasional dan akurat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, sehingga dalam penelitian ini tidak dikenal adanya sampel, melainkan informan. Hal ini dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian yang sedang dibahas. Dalam hal ini penulis menggunakan metode *puspose sampling*. Oleh karena itu, informan yang dipilih di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Kelurahan	1
2.	Aparat Kelurahan	3
3.	Kepala Lingkungan	2
4.	LMD	1
5.	Masyarakat	5
Jumlah Keseluruhan		12 Orang

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai sifat-sifat yang berhubungan dengan fenomena yang diselidiki.

Analisa data dari proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja. Wawancara dilakukan berdasarkan daftar pertanyaan yang sudah disusun secara terbuka, namun difokuskan pada pokok-pokok persoalan tertentu yang tercakup dalam tema pokok penelitian.

Teknik deskriptif ini berusaha menyimpulkan data yang berhubungan dengan obyek penelitian, serta berusaha menjelaskan dan menggambarkan variabel penelitian secara mendalam dan *komprehensif (detail)* sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Model struktur yang efisiensi selama ini tidak berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah pusat sepenuhnya belum memberikan kewenangan yang lebih bagi daerah otonom, akibatnya pelayanan yang dihasilkan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Agenda reformasi birokrasi merupakan langkah di dalam perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan public menjadi isu strategis dari pemerintahan pusat untuk segera mendapatkan perhatian. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan hubungan yang berkaitan dengan citranya kepada masyarakat.

Kinerja birokrasi dapat ditinjau melalui berbagai dimensi, yang diantaranya adalah dimensi akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas, yang mana merupakan bagian terpenting bagi aparat dalam memberikan pelayanan. Kinerja merupakan suatu konsep yang diukur berdasarkan indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan konteks penggunaannya.

1. Akuntabilitas

Terselenggaranya pemerintahan yang baik menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan bangsa dan negara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem akuntabilitas yang tepat, jelas dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna,

bersih, bertanggung jawab serta bebas dari KKN.

Akuntabilitas kinerja paling tidak memberi manfaat (pertama) masyarakat ingin mengetahui seberapa besar efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan setiap kegiatan publik oleh pemerintah, yang notabene dibiayai oleh uang rakyat. Pemerintah dapat sekaligus mengintrospeksi diri terhadap kemampuan dari setiap program yang dijalankan apakah mengarah pada tujuan pada periode akhir perencanaan.

Akuntabilitas pemerintah kelurahan Napal dapat dilihat pada pelaksanaan misi pemberdayaannya untuk menerapkan berbagai kebijakan dalam mengelola, memajukan serta meningkatkan kualitas hidup kehidupan di kelurahan Napal. Terdapatnya tugas dan tanggungjawab yang berkaitan dengan kegiatan di bidang kebersihan, keamanan, ketertiban, pembinaan masyarakat serta pelayanan administrasi masyarakat.

Komitmen pemberdayaan kelurahan tersebut merupakan tanggungjawab pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sebagaimana Bapak Lurah Napal mengungkapkan bahwa upaya yang dilakukan pemerintah terhadap pemberdayaan masyarakat telah banyak dilakukan, karena hal ini merupakan bagian dari bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya. Upaya-upaya yang ingin ditingkatkan adalah perlunya untuk diteruskan agar masyarakat berperan aktif dalam proses pembangunan.

Pendekatan pemberdayaan kelurahan Napal bertitik berat pada pentingnya masyarakat yang mandiri sebagai suatu sistem yang mengorganisir diri mereka sendiri sehingga diharapkan dapat memberi peranan kepada individu bukan sekedar obyek, tetapi justru sebagai subyek pelaku pembangunannya untuk ikut menentukan masa depan dan kehidupan masyarakat secara umum.

Pelayanan public yang diselenggarakan oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan umum dimaknai oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan dilingkungan

perusahaan negara/ daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa baik dan buruknya pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten dan berakhir pada persepsi pemakai jasa.

Berdasarkan uraian konseptual diatas, maka pihak kelurahan Napal telah berupaya semaksimal mungkin mengembangkan konsep pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata. Pemberian layanan kepada masyarakat pihak kelurahan sangat memegang teguh prinsip efisien dan efektivitas. Setiap pelayanan yang diberikan telah diupayakan untuk menjadi pelayanan yang memiliki kualitas prima, sehingga kepuasan masyarakat tercapai dan citra pemerintah menjadi baik di mata masyarakat.

Keberhasilan pembangunan di setiap negara terdapat banyak aspek yang harus diperhatikan, diantaranya adalah keterlibatan masyarakat di dalam pembangunan. Pembangunan yang berorientasi pada pembangunan manusia, dalam pelaksanaannya sangat mensyaratkan keterlibatan langsung pada masyarakat penerima program pembangunan. Oleh karenanya salah satu indikator keberhasilan pembangunan terletak pada partisipasi masyarakat yang turut andil di dalam proses kegiatan program tersebut.

Partisipasi masyarakat dapat memfasilitasi arus informasi antara pemerintah dengan masyarakat, menghasilkan pemenuhan permintaan masyarakat dan membantu pemerintah menggunakan alokasi sumber daya sesuai keinginan pengguna. Partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan juga dapat menjunjung nilai akuntabilitas pemerintah melalui peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kegiatan

dan sekaligus kontrol terhadap pemerintah daerah. Mekanisme yang tersedia untuk pengguna yang berpartisipasi dalam penyediaan pelayanan dan mengemukakan keinginannya terhadap kebijakan public agar terwujud.

Berdasarkan uraian analisis diatas, maka dalam pelaksanaan program pemberdayaan kelurahan Napal membuka kesempatan sebesar-besarnya bagi masyarakat untuk berpartisipasi langsung dalam mensukseskan program. Adapun yang perlu diketahui bahwa pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah membutuhkan komitmen dari seluruh pihak yang terkait, dimana aktor kunci di dalamnya adalah masyarakat dan pemerintah.

2. Responsibilitas

Wujud dari pelaksanaan *good governance* di Indonesia dalam pengelolaan administrasi publik dan pelaksanaan pemerintah yang akuntabilitas, merupakan bentuk responsibilitas pemerintah terhadap tuntutan dan aspirasi masyarakat yang ada selama ini.

Secara umum pemerintah kelurahan Napal sudah melaksanakan pemberdayaan kelurahan dengan baik. Akan tetapi, kondisi yang alami oleh pihak kelurahan masih adanya berbagai pelanggaran dari pihak masyarakat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku.

Terciptanya inovasi di dalam pelaksanaan administrasi di kelurahan Napal merupakan bagian dari permasalahan yang selama ini selalu menjadi hambatan. Salah satu inovasi tersebut adalah melalui peraturan yang dibuatnya mengenai persyaratan di dalam pengurusan masalah administratif atau kependudukan, warga diwajibkan terlebih dahulu untuk melunasi dahulu kewajiban PBB mereka.

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh sekretaris kelurahan Napal, bahwa pihak kelurahan saat ini memperketat permasalahan yang selama ini sering menjadi kesemrawutan administrasi pembayaran PBB, langkah strategis yang diambil dalam hal ini adalah memperkuat melalui peraturan baru yang mengharuskan warganya untuk melunasi wajib PBBnya apabila

di dalam pengurusan administrasi kependudukan dll.

Menurut hasil pengamatan di dalam penelitian ini, terdapat beberapa hal penting yang menyebabkan sulitnya dalam merealisasikan target pembayaran PBB oleh masyarakat dikarenakan:

- a. Ketidaksanggupam masyarakat di dalam membayar pajak
- b. Kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam pemenuhan kewajiban sebagai warga negara

Adapun faktor yang paling berpengaruh dalam hal wajib PBB adalah tidak adanya kejelasan hukum bagi pelanggaran yang tidak mematuhi. Tidak terdapatnya sanksi yang tegas terhadap warga yang tidak melunasi PBB, sehingga hal ini membuat masyarakat lebih berani untuk menghindari dari kewajibannya tersebut.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan bentuk kemampuan birokrasi di dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di lapangan, maka ditemukannya beberapa bentuk keluhan dari pihak masyarakat mengenai kinerja aparat kelurahan. Beberapa keluhan tersebut menyangkut masalah layanan dalam kepengurusan kependudukan. Adapun anggapan dari masyarakat, prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh pengguna masyarakat masih dirasakan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.

Disamping masalah ketepatan waktu dan kecepatan di dalam melayani, masyarakat juga sering mengeluhkan mengenai penetapan pembayaran biaya kepengurusan. Sistem yang ada selama ini tidak memberi kepastian bagi masyarakat yang sedang melakukan pengurusan. Keadaan ini memaksa masyarakat harus mengeluarkan biaya yang besar dan tentu diluar aturan resmi pemerintahan agar pelayanan dari aparat dapat terlaksana dengan cepat.

- a. Berkaitan dengan profesionalisme aparat pemerintah daerah, ditandai dengan pelaksanaan tugas bagi aparat pemerintahan daerah sesuai

dengan tuntutan reformasi yang kini sedang digulirkan. Profesionalisme aparat tersebut mensyaratkan sebagai berikut: aparat yang menguasai konsep

- b. aparat yang dapat mengimplemtasikan konsep-konsep tersebut, sehingga aparat pemerintah dapat mengembangkan fungsinya sebagai abdi negara. Fungsi abdi negara antara lain, fungsi pelayanan, fungsi pemberdayaan masyarakat, fungsi pembangunan sosial ekonomi dan politik.

Untuk sebuah keberhasilan dalam pengembangan aparat yang diberdayakan ditempuh dengan berbagai strategi antara lain:

- a. Proses pelatihan untuk mempersiapkan individu dan tim agar kinerja pada tingkat tanggungjawab dan wewenang yang lebih tinggi
- b. Penekanan pada tanggungjawab dan kewenangan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Berdasarkan langkah strategis diatas, maka pemberdayaan aparat pemerintah pada gilirannya bermuara pada aparat yang inovatif dan kreatif dalam menciptakan masa depan.

E. Penutup

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan berupa hasil penelitian sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas aparat kelurahan Napal kecamatan Seluma Kota kabupaten Seluma sudah cukup baik, dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam hal melaksanakan program pemberdayaan.
- b. Responsibilitas aparat kelurahan sudah cukup baik, dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparat kelurahan dalam meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan masyarakat.
- c. Responsivitas aparat kelurahan Napal masih perlu adanya perbaikan-perbaikan, hal ini perlu adanya komitmen dan tindakan aparat yang intens di dalam melakukan pembinaan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 1995. Penilaian Kinerja Organisasi Publik. Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- _____. 2001. Budaya Paternalisme dalam Birokrasi Pelayanan Publik, Policy Brief, Centre for Population and Policy Studies.UGM, Yogyakarta.
- Keban, Jeremias T. 1995. Indikator Kinerja Pemerintah Daerah: Pendekatan Manajemen dan Kebijakan. Makalah, Seminar Sehari, Fisipol, UGM, Yogyakarta.
- Moenir, HAS. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nawawi Hadari, 1990. Metode Penelitian Bidang Sosial, Universitas, Press, Yogyakarta.
- Sedarmayanti.2003. Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah.Bandung: Mandar Maju.