

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH
KELURAHAN UJUNG GURUN KECAMATAN
PADANG BARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Skripsi

*Dijadikan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Andalas*

Oleh :

EPRIATI
03 193 002



**JURUSAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2009**

ABSTRAK

EFRIATI (03 193 002) Judul Skripsi "Kinerja Aparatur Pemerintah Ujung Gurun Kecamatan Padang Barat Dalam Pelayanan Publik" Jurusan Ilmu Politik Universitas Andalas

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Ujung Gurun Kecamatan Padang Barat. Hal ini dilatarbelakangi adanya perubahan Kinerja Aparatur menjadi lebih baik.

Untuk mengetahui Kinerja Aparatur digunakan konsep dan indikator Kinerja menurut Agus Dwiyanto, yaitu: Produktifitas, kualitas layanan, Responsifitas, Responsibilitas dan akuntabilitas.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang dilengkapi dengan data kuantitatif dan menggunakan tipe pendekatan deskriptif. Dalam mengumpulkan data menggunakan teknik wawancara mendalam (Indepth Interview). Teknik pemilihan informan memakai teknik purposif sampling, sedangkan analisa data menggunakan metode etik dan emik

Dari hasil penelitian yang didapat, Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Ujung Gurun tergolong baik. Hal ini ditandai dengan semakin cepatnya penyelesaian pelayanan surat-menyurat, pelayanan sudah lebih baik khususnya dalam hal kemudahan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan, lembaga pelayanan publik sudah bertanggung jawab, pelayanan sudah mengikuti ketentuan yang berlaku dan sudah menerapkan prinsip keamanan, kenyamanan dan keterbukaan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya pemerintah dibentuk adalah sebagai pelayan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dalam perspektif otonomi daerah, salah satu tujuan otonomi adalah untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan kewenangan yang dimiliki, pemerintah daerah secara aktif dan kreatif berupaya untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan yang baik dan berkualitas. Untuk itu pemerintah daerah senantiasa mampu melakukan sejumlah terobosan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Berangkat dari kenyataan tersebut, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan profesional. Pelayanan

publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara¹.

Seiring dengan penerapan otonomi daerah di Indonesia yang dimulai sejak tahun 2000, yang ditandai dengan keluarnya UU No. 22 Tahun 1999 yang direvisi dengan Undang- Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah, maka pemerintah daerah harus mampu untuk mencermati dan menyingkapi dengan cepat apa yang menjadi keinginan masyarakat banyak secara partisipatif, transparan dan ekonomis. Tuntutan akan profesionalitas birokrat sebagai penyelenggara pemerintahan sangat penting dan merupakan prasyarat mutlak bagi terselenggaranya manajemen negara dan daerah yang efektif dan efisien². Dengan demikian, pemerintah daerah disamping memiliki kewenangan yang luas dalam mengatur pemerintahannya, juga memiliki sejumlah kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Untuk menacapai tujuan ekonomi daerah tersebut, pemerintah daerah kemudian berupaya untuk sejumlah upaya perbaikan, antara lain yaitu dengan meningkatkan pelayanan publik. Dalam hal peningkatan pelayanan publik, selama

¹ Joko Widodo, *good governance; telaah dari dimensi akuntabilitas dan control birokrasi*,(Surabaya:Insan Cendekia, 2001), hal.269.

² Edyanus Herman Halim, *menangkap Momentum Otonomi Daerah*,(Pekanbaru:UNRI Press, 2002),hal.135.

ini pemerintah daerah telah berupaya untuk menciptakan sistem pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, karena dengan adanya sistem pelayanan publik yang baik merupakan salah satu pertanda berhasilnya pelaksanaan otonomi daerah. Kenyataan selama ini menunjukkan masih lemahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.. Dimana aparatur seringkali menganggap pelayanan kepada masyarakat bukanlah prioritas utama. Sehingga seringkali timbul sejumlah keluhan dari masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh birokrasi publik. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan memperjelas prosedur pelayanan dan biaya administrasi yang harus dikeluarkan. Terobosan yang cukup banyak dilakukan oleh pemerintah daerah adalah dengan memberikan pelayanan satu pintu. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan tujuan agar kinerja aparatur birokrasi publik menjadi lebih responsif dan akuntabel.

Fokus selanjutnya dari agenda otonomi daerah yaitu agar terwujudnya *good governance*. Paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah dengan cara menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. *Good governance* adalah suatu prinsip yang menegaskan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik, tidak semata-mata dilakukan oleh

pemerintah saja, tetapi juga harus melibatkan seluruh elemen, baik yang ada dalam internal birokrasi maupun yang ada di masyarakat. Dalam rangka mewujudkan *good governance*, setiap pejabat publik ataupun birokrasi, wajib bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan kepada publik segala sikap, perilaku dan kebijakannya dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan yang diberikan kepadanya. Agar para pejabat publik dapat melaksanakan akuntabilitas kinerja mereka dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan harapan publik³.

Sebagai wilayah pemerintahan yang berada di bawah kecamatan, kelurahan wajib melaksanakan tatanan pemerintahan yang baik dalam melayani publik. Pedoman tentang pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan ini tertera dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No: 65 Tahun 1999 Tentang Pedoman Pembentukan Kelurahan.

Setiap kabupaten dan kota di provinsi Sumatera Barat juga merespon balik keputusan pemerintah pusat dan daerah, seperti halnya di Kota Padang yang merespon dengan Peraturan Daerah Kota Padang No. 6 tahun 2000, tentang pembentukan susunan organisasi kecamatan, dan kelurahan adalah wilayah kerja

³ Widodo, *Op. Cit.*, hal. iv.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian sebagaimana yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Dalam hubungannya dengan penyelenggaraan otonomi daerah, pemerintah daerah perlu untuk menunjukkan prestasi dalam memberikan pelayanan publik. Untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah daerah tersebut dapat digunakan sejumlah indikator, antara lain yaitu: Produktifitas, kualitas layanan, responsibilitas, responsifitas, dan akuntabilitas.

Dari uraian diatas yang telah peneliti laksanakan dengan menggunakan indikator-indikator tersebut, disimpulkan kinerja aparatur pemerintah kelurahan Ujung Gurun tergolong baik hal ini ditujukan dengan :

1. Produktifitas : peningkatan pelayanan terhadap misalnya telah cepatnya menyelesaikan pelayanan surat-menyurat

2. Kualitas layanan : pelayanan kepada masyarakat sudah baik, khususnya dalam kemudahan, kecepatan dan ketepatan pelayanan
3. Responsifitas : pelaksanaan tugas dan layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dan lembaga pelayanan publik bertanggung jawab dalam bekerja.
4. Responsibilitas : kinerja aparatur sudah didasarkan pada prinsip administrasi yang baik. Dan panduan pelayanan, tugas dan fungsi masing-masing sudah cukup jelas.
5. Akuntabilitas : prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan sudah cukup jelas. Dan pelayanan yang diberikan sudah menurut prinsip keamanan, kenyamanan dan keterbukaan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh sebagai sumbangan pemikiran dari penulis, maka penulis menyarankan :

1. Pemerintah daerah diharapkan semakin meningkatkan kinerjanya, baik dari segi produktifitas, kualitas layanan, responsifitas, responsibilitas dan akuntabilitas.
2. Pemerintah daerah diharapkan mampu mewujudkan kinerja yang

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku rujukan atau Teori

Albrow, Martin, Birokrasi, ahli bahasa oleh M. Rusli Karim & Totok Daryanto, Yogyakarta: PT. Tiara Wacana, 1993

Dwiyanto, Agus, 20 Mei 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UGM Yogyakarta.

Gaffar, Affan, *Javaneswe Voters*, 1992. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Santoso, Priyono Budi, 1992. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.

Widodo, Joko, 2001. *Good Governace*. Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi., Surabaya: Insan Cendikia.

Brata, Kusuma, DeddySupriyadi, 2001. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Jakarta PT. Gramedia.

Nasir, M. Saffar dkk, 2003. *Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah, Prosiding Seminar Nasional*, Yogyakarta: UAD Press.

Thoha, Miftah, 1993. *Perspektif Prilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II)*, Jakarta: RajaWali Press.

Halim, Edyanus Herman, 2002. *Menangkap Momentum Otonomi Daerah*, Pekanbaru: UNRI Press.

Masri Singarimbun, 1982, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES

Buku-Buku Metodologi

Nasution, S., 1992. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Tarsito.

Koentjaraningrat.1989. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta Gramedia.

Mardalis. 2006. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.