

Program PPM	PROGRAM STUDI
Sumber Dana	DIPA Universitas Andalas
Besar Anggaran	Rp 4.000.000,-
Tim Pelaksana	Desna Aromatica, Roza Liesmana, Harmavita Lusiana DAN Octandra Basri
Fakultas	ISIP
Lokasi	Kab. 50 Kota, Sumatera Barat

**PERBAIKAN KINERJA APARATUR PUBLIK BERBASIS PADA PERILAKU  
(PENGENALAN STRATEGI ABC FORMULATION DAN METODE ORGANIZATIONAL  
DEVELOPMENT YANG BERBASIS PADA PERILAKU APARATUR DI KECAMATAN  
GUGUAK KABUPATEN 50 KOTA SUMATERA BARAT**

**ABSTRAK**

Kegiatan pengabdian ini mengambil tema Perbaikan kinerja aparatur publik berbasis pada perilaku, yaitu pengenalan strategi *ABC formulation* dan *Organisation Development* berbasis pada perilaku aparatur di kecamatan guguk kabupaten 50 kota, sumatera barat). Tema ini sengaja diambil mengingat Perbaikan kinerja merupakan aspek yang sangat menentukan pencapaian organisasi Negara. Sebagai bagian dari penyelenggaraan sistem pemerintahan di Indonesia, Kecamatan merupakan ujung tombak penyajian layanan yang akan dinilai masyarakat. Aparatur kecamatan merupakan Pegawai Negeri Sipil yang diharapkan akan mampu terus meningkatkan kinerjanya sebagai abdi masyarakat dan Negara

Perbaikan kinerja aparatur pemerintah selama ini lebih banyak terkonsentrasi pada perbaikan sistem, namun dalam pengabdian ini tim peneliti mencoba memperkenalkan sebuah strategi yang sebenarnya sudah lama ada, tetapi tidak begitu *Familiar* didunia pemerintahan. ABC Formulation adalah sebuah formula memperbaiki kinerja organisasi melalui perilaku aparaturnya.

ABC Formulation dan metode pengembangan organisasi diharapkan dapat memperkaya strategi pemerintah, khususnya organisasi kecamatan dalam meningkatkan kinerja dengan berbasis pada hal yang paling signifikan atas keberhasilan organisasi, yaitu perilaku aparatur sebagai salah satu alat mencapai tujuan Negara.

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Semenjak bergulirnya reformasi beserta partikel-partikel yang mengikutinya, seperti yang ditulis oleh divisi ekonomi universitas Northumbria, *The butterfly effect* dimana *little changes have big effects*. Maka arus ketidak senangan atas status quo yang berakar kokoh dan tunggang diranah pemerintahan yang melahirkan reformasi membuat banyak hal perubahan terjadi di Indonesia, disegala dimensi. Ideologi, Sosial, politik, pertahanan keamanan, ekonomi bahkan budaya. Namun diantara semuanya, yang paling mendapat prioritas adalah bagaimana manajemen strategis yang dipilih pemerintah dalam menunjang kinerja publik servisnya sebagai organisasi negara.

Secara naluri manusia cenderung berkelompok. Dorongan untuk berkelompok tersebut tidak hanya disebabkan karena manusia adalah makhluk sosial atau makhluk yang bermasyarakat, tetapi juga karena kebutuhannya untuk saling berhubungan dengan sesama atas dasar tuntutan hidup yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Keadaan ini kemudian menimbulkan berbagai macam kelompok didalam masyarakat. Kelompok-kelompok yang terbentuk ini kemudian disebut dengan organisasi. Wursanto (2005:11) kemudian memberikan definisi organisasi dengan menyamakan istilah dengan institusi adalah sebagai suatu kelompok yang menampung aspirasi masyarakat, baik yang mempunyai aturan secara tertulis maupun tidak tertulis, yang tumbuh dalam masyarakat serta bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Sondang P.Siagian mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama dan terikat secara

formal dalam suatu hirarki, dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Pada dasarnya kita dapat mengartikan organisasi sebagai perkumpulan antara 2 orang atau lebih saling bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dan memiliki aturan yang disepakati bersama dalam organisasi mereka tersebut. Artinya seorang anggota organisasi akan terikat pada aturan-aturan organisasinya baik sebagai pimpinan atau anggota yang telah mereka sepakati bersama sebagai sesama anggota organisasi.

Organisasi publik dalam hal ini organisasi pemerintah adalah sebuah organisasi yang adanya bertujuan untuk pencapaian kepentingan-kepentingan publik, seperti kesejahteraan publik. Organisasi ini dibentuk oleh warga masyarakat Indonesia secara sukarela atas dasar kesamaan kegiatan, profesi, agama, dan lain-lain, untuk berperan serta dalam pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Organisasi Pemerintah atau yang lebih dikenal dengan birokrasi, mau tidak mau diakui sebagai salah satu tumpuan masyarakat (walaupun sekarang bergeser ke arah penurunan kepercayaan) dalam menaruh kepercayaan terhadap berbagai macam persoalan dewasa ini.

*In fact*, ilustrasi birokrasi dalam hal ini sebagai organisasi pemerintah yang sekarang banyak mendapat sorotan negatif oleh publik, diantaranya adalah pernyataan bahwa mereka yang para pegawai negeri sipil kebanyakan kerja santai, pulang cepat dan mempersulit urusan, bahkan populer dengan salah satu iklan "Kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah". Disamping itu, mentalitas para pegawai negeri sipil ini juga diperparah dengan kurangnya kemandirian dalam kedisiplinan (bukan hanya masalah waktu) namun juga mengenai persoalan penyelesaian kerja. Parahnya lagi dalam hal pelayanan yang seharusnya menjadi 'andalan' pemerintah (birokrasi) dalam memberikan pencitraan yang baik juga malah memperparah stigma buruk dalam pemikiran masyarakat mengenai birokrasi.

Perjalanan panjang pemerintahan di Indonesia yang terus berputar, menggelinding membawa harapan perbaikan penyelenggaraan Negara kearah yang lebih baik. Upaya penyempurnaan atau lebih sederhana sebut saja upaya mencapai pengelolaan negara yang semakin baik dan mampu memberikan kepuasan pada publik yang dilayaninya semakin hari terus dikedepankan diranah publik. Manajemen publik kemudian dituntut untuk mampu melakukan pengelolaan yang lebih baik dalam berbagai sektor kemasyarakatan. Asumsinya tentu saja harus mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada rakyat. Manajemen publik yang ideal harus menjadikan staff atau anggota organisasi pemerintah lebih berkinerja dengan responsive, efektif dan efisien. Masyarakat sebagai klien harus merasa benar-benar terlayani. Namun pencapaian tujuan Negara yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 dalam bentuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan menjadikan aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan pelayan Negara harus terus membenahi kinerjanya dengan berbasis pada hal yang paling mendasar yaitu kinerja aparatur/staff organisasi.

Sejarah pengukuran kinerja dimulai oleh bapak ilmu management Frederick Taylor sampai pada kerja modern dari *Urban Institute*. Maka entah bermula dimana dan kapan, kesadaran untuk mengawasi dan mengukur kinerja pemerintah menjadi pilihan wajib untuk dilakukan. Negara butuh perbaikan aparatur dalam bekerja melayani publik. Aparatur menjadi ujung tombak yang mendukung keberhasilan jalannya sistem dengan semestinya. Aparatur sebagai pelaksana menjadi penentu pelayanan pada publik dan manajemen dalam pemerintahan dilakukan, dijalankan sebagaimana layaknya dan sebagaimana mestinya.

Untuk itu proposal pengabdian ini membawa misi kedepan bagi upaya perbaikan kinerja aparatur organisasi pemerintah dengan mengenalkan strategi yang berbasis pada perilaku aparatur yaitu *ABC Formulation* atau formulasi ABC dan strategi pengembangan organisasi atau *organisational development*.

### **Perumusan Masalah**

Perbaikan terhadap kinerja aparatur publik adalah sebuah pilihan tepat untuk menjawab keluhan dan harapan masyarakat, terhadap perwujudan tugas aparatur yang baik, sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Memperbaiki kinerja yang *notabene* memperbaiki perilaku anggota organisasi dalam bekerja adalah memperbaiki kinerja berbasis pada perilaku

anggota organisasi atau aparatur negara. Memperbaiki kinerja aparatur dengan berbasis pada perilaku aparatur dapat dilakukan dengan strategi ABC Formulation disertai teknik atau metode yang digunakan dalam *organizational Development*. Mengenalkan strategi ini pada tataran birokrasi untuk perbaikan aparatur selain menambah wawasan aparatur juga dapat merangsang peningkatan kinerja aparatur tersebut. Untuk itu pengabdian ini mencoba melakukan pengenalan terhadap kedua strategi ini keranah birokrasi dengan judul "Perbaikan kinerja Aparatur Publik (Pengenalan strategi ABC Formulation dan Organization Development berbasis pada perilaku aparatur)".

### **Metode dalam pengembangan organisasi**

#### **Metode Pengembangan perilaku (*Behavioral Development Methode*)**

Merupakan metode yang berusaha menyelidiki secara mendalam tentang proses perilaku individu dan kelompok dengan menggunakan beberapa cara.

a. Jaringan manajerial

Disebut juga latihan jaringan, adalah suatu metode pengembangan organisasi yang didasarkan jaringan manajerial. Teori ini dipelopori Robert Blake dan Jane Mouton. Disini ada dua dimensi perilaku pimpinan. Yaitu perilaku yang memusatkan perhatian kepada produksi dan pada orang. Menurut Blake dan Mouton, gaya kepemimpinan akan menjadi sangat efektif apabila perhatian pimpinan terhadap produksi dan orang dalam keadaan seimbang. Jadi disini organisasi dikembangkan dengan melakukan pengembangan perilaku anggota organisasi tersebut. Jika dalam pemerintahan daerah Bupati / walikota sebagai pimpinan, maka pengembangan organisasi dilakukan dengan memberikan perhatian terhadap jalannya pemerintahan. Artinya, bagaimana tugas dan fungsi masing-masing bagian / Dinas-dinas berjalan. Contohnya Apakah Dinas-dinas yang ada di kabupaten dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dengan baik dan seharusnya. Disamping itu Bupati pun juga harus memberikan perhatian pada aspek individu pegawai yang bekerja tersebut. Hal ini kemudian melahirkan berbagai macam gaya-gaya kepemimpinan.

b. Pembentukan Tim

Pembentukan tim merupakan salah satu metode pengembangan organisasi dengan mengembangkan perilaku kelompok melalui teknik intervensi yang disebut pembentukan tim. Tujuannya agar pekerjaan yang dilakukan menjadi efektif. Tim yang dibentuk ini adalah merupakan kelompok kerja. Tim dapat berubah-ubah sesuai dengan masalah yang dihadapi. Dalam pemerintahan daerah pembentukan tim ini dapat ditunjuk oleh kepala daerah untuk melakukan tugas-tugas tertentu yang sifatnya khusus.

c. Umpan balik Survey

Adalah suatu metode yang berusaha mengumpulkan data-data dari para anggota organisasi. Data ini berhubungan dengan tingkah laku, sikap, dll Data kemudian diserahkan kembali pada anggota organisasi untuk mendapatkan *feed back*.

#### **Metode pengembangan keterampilan**

Merupakan suatu program latihan yang dilaksanakan secara terus menerus dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap para anggota organisasi. Sehingga yang disebut dengan latihan atau *training* adalah suatu proses pengembangan kecakapan, pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan tingkah laku dari anggota organisasi. Program latihan dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya

- latihan ditempat kerja
- latihan instruksi kerja,
- latihan diluar tempat kerja.

Latihan ditempat kerja (*on the job training*) adalah latihan kerja ditempat kerja yang sebenarnya. Tujuannya adalah untuk melatih pekerja agar lebih efisien. Keuntungannya antara lain sangat ekonomis karena peserta tetap produktif dalam menjalankan pekerjaan sekaligus pelatihan. Selain itu prestasi anggota organisasi tidak akan berkurang atau hilang. Jadi ada

korelasi yang jelas antara apa yang mereka terima dengan apa yang harus mereka kerjakan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing dikantor.

Latihan instruksi kerja (*job instruction training*) meliputi latihan pemberian instruksi kerja, latihan yang berhubungan dengan penyederhanaan kerja dan latihan yang berhubungan dengan faktor manusia didalam pekerjaannya setiap hari. Namun latihan ini lebih sering diterapkan untuk bidang industri. Sementara untuk pelayanan publik dalam hal ini organisasi pemerintah daerah lebih menggunakan *on the job training* dan latihan diluar tempat kerja.

Latihan diluar tempat kerja ini adalah latihan yang diadakan diluar dari tempat kerja pegawai / luar kantor. Salah satu keuntungannya adalah adanya motivasi dari peserta latihan untuk lebih memahami materi / bahan pelajaran mengingat mereka tidak dibebani dengan pekerjaan selama menerima pelatihan. Dinas atau Badan-badan yang ada dalam pemerintahan sebagai bagian dari state sering mengadakan atau mengirimkan pegawainya untuk mengikuti penataran, magang dan kegiatan sejenis lainnya dengan tujuan meningkatkan kapasitas pegawai terhadap bidang tugasnya. Itu biasanya dilakukan atau diadakan diluar tempat kerjanya. Bahkan sebelum menjadi PNS 100% pun pegawai sudah diwajibkan untuk mengikuti Latihan Pra Jabatan yang diadakan berminggu-minggu dipusat pendidikan dan latihan yang nota bene diluar tempat kerja.

Selanjutnya Untuk dapat mengoptimalkan berbagai program pengembangan organisasi, maka ada beberapa persyaratan yang perlu diperhatikan. Antara lain sebagai berikut :

- a. Memiliki pemahaman terhadap persoalan organisasi terutama oleh mereka yang memegang jabatan pimpinan. Untuk dapat mengerti persoalan organisasi, pertama kali yang harus diketahui adalah apa tujuan organisasi. Ketidak sesuaian proses yang terjadi dengan tujuan yang akan dicapai baik yang disebabkan oleh faktor internal (*Mind set*) atau faktor eksternal( lingkungan) itulah yang melahirkan persoalan organisasi.
- b. Adanya kebutuhan dan motivasi untuk melakukan penyempurnaan. Melakukan pengembangan bukan lagi sekedar keinginan tetapi telah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi. Tanpa dukungan dari pimpinan sebagai pemegang kendali organisasi niscaya pengembangan akan sulit dilakukan.
- c. Adanya usaha pemasaran dan penyebarluasan usaha dan kegiatan penyempurnaan
- d. Adanya keikutsertaan dari anggota organisasi dalam pelaksanaan usaha penyempurnaan tersebut
- e. Adanya pengendalian yang efektif terhadap proses pengembangan organisasi
- f. Adanya kondisi yang favorabel yang melihat usaha pengembangan organisasi sebagai bagian integral dari seluruh kebijaksanaan dan strategi peningkatan efektifitas dan efisiensi organisasi.

### **Empowering**

Metode pengembangan keterampilan ini pada dasarnya adalah bagaimana memberdayakan anggota organisasi (pemerintah) agar lebih berguna dan profesional dalam pelaksanaan tugas-tugasnya. Konsep *empowering* ini sendiri sangat marak saat ini dijalankan diberbagai pemerintahan daerah. Bentuknya seperti yang dijelaskan diatas. Salah satunya dengan berbagai pelatihan-pelatihan yang juga diharapkan dapat menggali potensi tersembunyi aparatur yang tidak tereksplorasi selama ini yang dapat menunjang pelaksanaan tugas-tugas kedinasannya.

### **Pengembangan institusi / lembaga**

Dalam rangka pengembangan organisasi ini, selain faktor human / manusianya yang dikembangkan perlu juga pengembangan lembaga yang mewadahnya dalam bekerja. Artinya tercipta keharmonisan antara keduanya agar pengembangan berjalan dengan efektif.

Secara naluri manusia cenderung untuk berkelompok. Dorongan manusia untuk hidup berkelompok tidak hanya disebabkan karena manusia adalah makhluk sosial atau makhluk bermasyarakat, tetapi juga karena kebutuhan untuk saling berhubungan serta tuntutan kehidupan yang tidak mungkin dapat dipenuhi sendiri. Sehingga timbulah berbagai macam

kelompok dalam masyarakat. Hal ini sering disebut sebagai institusi masyarakat. Maka menurut Indrawijaya (2005:11) yang dimaksud dengan institusi atau lembaga adalah suatu kelompok yang menampung aspirasi masyarakat, baik yang mempunyai aturan secara tertulis maupun tidak tertulis, tumbuh dalam masyarakat serta bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Institusi tersebut dapat dibentuk oleh pemerintah maupun swasta. Pemerintah sebagai institusi negara ada untuk menampung aspirasi masyarakat dan mewujudkannya. Institusi atau lembaga pemerintah adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan suatu kebutuhan yang karena tugasnya berdasarkan kepada suatu peraturan perundang-undangan melakukan kegiatan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan meningkatkan taraf kehidupan kebahagiaan kesejahteraan masyarakat.

Atas tugas mulia yang menyangkut hajat hidup orang banyak tersebut maka institusi harus mampu mengembangkan diri mengikuti perubahan dan kecenderungan yang terjadi dimasyarakat. Memberikan kepuasan dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat menjadi satu-satunya pilihan. Untuk itulah institusi atau lembaga harus terus membenahi diri. Ada banyak hal yang dapat dilakukan untuk mewujudkannya. Antara lain

a. Struktur organisasi dan Tata kerja yang jelas.(SOTK)

kegiatan ini meliputi menciptakan struktur organisasi yang ramping dan tidak boros (memangkas jalur ular tangga yang berbelit-belit) dengan *job description* yang jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih wewenang dan tugas yang akan menciptakan inefisiensi.

b. Menciptakan spesialisasi yang pada tempatnya (*Personal audit dan job achievement*)

Hal ini berkaitan dengan penempatan pekerja / pegawai berdasarkan keahliannya. Letakkan seseorang sesuai dengan bidang keahliannya. Caranya dengan mendata latar belakang pendidikan dan latihan dari masing-masing anggota organisasi kemudian memilah-milahnya dalam berbagai bidang. Setelah itu barulah dengan dasar data tersebut ditentukan dibagian mana mereka akan ditempatkan.

c. Menciptakan kemitraan antara tiga pilar yaitu *state, private and society*

Kemitraan yang dapat menciptakan pengawasan yang baik dan pemberdayaan yang bermanfaat terutama bagi *society*.

Memang saat ini ketiga hal tersebut sedang diupayakan oleh pemerintah untuk dapat menciptakan pemerintahan yang sesuai dengan harapan rakyat. Artinya pemerintahan yang tidak melenceng dari tujuan semula yang mengawali berdirinya negara Republik Indonesia. Yang paling penting adalah bagaimana pemerintah beritikad baik untuk menjadi pemimpin yang baik sehingga dapat mensejahterakan masyarakatnya. Dengan tidak berhenti membenahi diri melakukan pengembangan organisasi dalam rangka perubahan kearah yang lebih baik.

## **METODE PENGABDIAN**

### **Tujuan Kegiatan**

Program pengabdian masyarakat di kantor Camat Guguk Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat ini pada hakikatnya bertujuan untuk :

1. Mengenalkan strategi yang dapat dipakai bagi perbaikan perilaku aparatur dalam bekerja sehingga dapat memperbaiki kinerja aparatur dalam menjalankan perannya sebagai abdi negara dan masyarakat
2. Mengembangkan kultur organisasi lewat perbaikan kinerja aparatur berbasis pada perilakunya, sehingga berorientasi pada kepuasan masyarakat dalam menerima layanan
3. Membentuk birokrat yang berperilaku positif dalam berkinerja sebagai abdi masyarakat dan negara dalam mencapai tujuan organisasi
4. Meningkatkan kinerja aparatur publik lewat perbaikan perilakunya dalam menjalankan tugas layanan pada masyarakat

### **Manfaat Kegiatan**

1. Menambah pengetahuan aparatur mengenai strategi perbaikan kinerja yang berbasis pada perilaku aparatur

2. Menumbuhkan pengetahuan baru bagi aparatur dalam berkinerja berbasis pada perbaikan perilaku.

### **Khalayak Sasaran**

Khalayak sasaran strategis yang dilibatkan dalam kegiatan ini adalah para *stake holders* yang ada di kantor Camat Guguk kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat yang terdiri dari:

1. Pimpinan dalam tiap tingkatan organisasi pada Kantor Kecamatan Guguk Kabupaten 50 Kota
2. Aparatur yang bekerja di Kantor Kecamatan Guguk Kabupaten 50 Kota.

### **Metode Pelaksanaan**

Metode kegiatan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian ini meliputi metode ceramah oleh tim pengabdian tentang strategi ABC Formulation dan Metode Organizational Development dalam upaya memperbaiki kinerja aparatur berbasis pada perilakunya. Kemudian dilakukan curah pendapat (*Brainstorming*) tentang pemahaman aparatur mengenai strategi perbaikan kinerja berbasis pada perilaku aparat disertai konsultasi tentang berbagai permasalahan yang dihadapi aparatur dalam berkinerja menjalankan tugasnya. Melalui curah pendapat tersebut bisa diidentifikasi pemahaman aparatur mengenai strategi perbaikan kinerja berbasis pada perilaku. Selanjutnya kurangnya pemahaman aparatur mengenai strategi yang dapat diterapkan tersebut dan permasalahan aparatur dalam kinerja dipecahkan dalam diskusi kelompok terarah (*Focus group discussion*) yang dipandu oleh tim pengabdian. Hasil *Focus Group Discussion* akan dijadikan perbaikan bagi penyelenggaraan pelayanan pada publik untuk masa yang akan datang, dalam hal kinerja aparatur publik.

### **Keterkaitan**

Kegiatan ini melibatkan Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Andalas, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas yang anggota tim pengabdian kepada masyarakatnya beranggotakan staf pengajar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Andalas, serta aparat birokrasi kantor Kecamatan Guguk Kabupaten 50 Kota, Sumatera Barat. Melalui kegiatan ini diharapkan aparatur birokrasi dapat memperbaiki kinerja mereka sebagai abdi masyarakat dan negara berbasis pada perilaku positif yang menunjang kinerjanya.

### **Indikator Keberhasilan**

Melalui pemberian materi peserta diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan dalam memperbaiki kinerja aparatur publik dalam bekerja yang berbasis kepada perbaikan perilaku aparatur tersebut. Setelah itu melalui pengenalan strategi ABC formulation dan Pengembangan organisasi ini dapat diterapkan untuk perbaikan kinerja aparatur publik dalam menjalankan tugas sebagai abdi negara dan masyarakat.

Rincian teknis dan capaian dari materi ini dapat dipaparkan pada tabel berikut:

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Guguk Kabupaten 50 Kota**

Kinerja adalah salah indikator penentu keberhasilan capaian dari tujuan organisasi. Kecamatan Guguk sebagai salah satu kecamatan di Kabupaten 50 Kota yang menjadi bagian dari penyelenggaraan sistem pemerintahan di Indonesia, menjadi ujung tombak penilaian masyarakat terhadap layanan yang mampu diberikan oleh sebuah institusi publik, yang aparturnya notabene adalah Pegawai Negeri Sipil. Sebagai abdi Negara dan Abdi Masyarakat, aparatur Kecamatan Guguk melalui observasi yang tim peneliti lakukan tidak menunjukkan kinerja yang sangat efektif bahkan cenderung statis. Hal ini mengurangi kecepatan dan ketepatan aparatur dalam melakukan pelayanan. Upaya peningkatan kinerja menurut pihak kecamatan sesungguhnya telah coba dilaksanakan dan terus dilakukan, tetapi upaya tersebut lebih berorientasi pada perbaikan sistem dan sarana prasarana, bukan pada perilaku aparatur.

Sementara tim pengabdian menilai, sistem, sarana dan prasarana akan dapat berjalan efektif sesuai yang diinginkan apabila sipelaksana atau yang tim pengabdian sebut sebagai aparatur dapat berperilaku positif kearah perbaikan dan kesadaran diri pribadi sebagai aparatur Negara dan masyarakat. Upaya perbaikan sistem, sarana dan prasarana juga sangat bergantung pada respon positif pemerintah Kabupaten sebagai pendesain sistem yang akan berlaku umum pada tiap kecamatan. Artinya pihak kecamatan belum mencoba merancang desain sendiri untuk perbaikan sistem kerja aparatur. Perbaikan sarana dan prasarana seperti kelengkapan computer dan alat penunjang lainnya juga sangat bergantung pada alokasi dana yang diberikan pihak Kabupaten, sehingga bisa hampir dipastikan, upaya perbaikan terhadap kinerja aparatur kecamatan tidak tersentuh dengan efektif. Untuk itu tim prngabdian mencoba membantu dengan berbagi informasi tentang upaya perbaikan kinerja yang berbasis pada perilaku aparatur sebagai tonggak keberhasilan sistem perbaikan kinerja. Harapan tim pengabdian, upaya sosialisasi ini dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja aparatur kecamatan menjadi lebih baik, dan dapat memerankan perannya dengan baik sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Sosialisasi perbaikan kinerja berbasis perilaku juga menuntut peran pemimpin yang lebih optimal terhadap perbaikan kinerja aparatur.

### **Penerapan upaya perbaikan kinerja aparatu public berbasis pada perilaku dengan pengenalan strategi ABC Formulation dan Metode Pengembangan Organisasi di Kecamatan Guguk Kabupaten 50 Kota**

Dalam rangka Pengabdian Kepada Masyarakat di Kecamatan Guguk ini, tim pengabdian melakukan sosialisasi perbaikan kinerja kepada aparatur pemerintah Kecamatan Guguk dalam rangka perbaikan kinerja berbasis kepada perbaikan perilaku. Realita yang ditemukan dilapangan yang sudah dipaparkan sebelumnya pada poin 4.1, tim pengabdian lanjutkan dengan upaya sosialisasi melalui tatap muka, dengan memberikan formula perbaikan berbasis perilaku dengan menggunakan formula ABC dan Metode-metode dalam pengembangan organisasi. Harapannya adalah, perbaikan kinerja aparatur nantinya dapat menunjang perbaikan sistem dan peningkatan sarana dan prasarana menjadi tidak sia-sia. Ujungnya adalah meningkatkan kinerja layanan aparatur sebagai pelayan publik.

Upaya perbaikan kinerja berbasis perilaku ini dikecamatan guguk dimulai dari sosialisasi pentingnya peran pemimpin sebagai ujung tombak keberhasilan metode ini. Setelah itu baru dilanjutkan dengan pengenalan metode perbaikan perilaku. Metode ABC dimulai dengan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi perilaku atau kinerja aparatur sebelum berperilaku, dan setelah berperilaku dengan kinerja yang tidak efektif. Hasil identifikasi dengan ABC formulation dilanjutkan dengan memperkenalkan sebuah metode pengembangan organisasi dimana tim pengabdian menyarankan pemimpin untuk banyak berada ditempat (kantor kecamatan) sehingga dapat menerapkan metode pengembangan dengan menerapkan jaringan majerial yang menuntut pemimpin mampu bersikap contingency dalam memainkan gaya kepemimpinan Selanjutnya menyarankan pemimpin untuk menerapkan pembuatan tim kerja terhadap pekerjaan penting dan bersifat sangat khusus, artinya bukan tugas insidental. Pemimpin juga dituntut harus mampu menerapkan metode pelatihan kerja yang adil. Artinya, jika pihak kecamatan tidak mampu melakukan pelatihan secara mandiri pada aparatur dalam rangka peningkatan kinerja, pihak kecamatan dalam hal ini pemimpin selaku pengambil keputusan harus bersikap tegas terhadap kesamarataan kesempatan mengecap pelatihan bagi setiap aparatur yang dibawahinya. Hal terakhir yang tim pengabdian sarankan adalah pemimpin harus membuat umpan balik survey dengan mengupulkan data dari aparatur yang berhubungan dengan tingkah laku dan sikap mereka yang melatarbelakangi cara mereka bekerja, untuk kemudian dilakukan pengolahan data dan diberikan umpan balik. Upaya perbaikan kinerja berbasis perilaku ini sangat bergantung pada itikad baik dan upaya maksimal seorang pemimpin, yaitu Camat. Maka tim pengabdian kemudian mengharapkan upaya perbaikan dapat dipelopori oleh Camat dengan terobosan awal adalah lebih sering berada ditempat kerjanya.

Sosialisasi perbaikan kinerja berbasis perilaku ini selanjutnya akan sangat bergantung tercapai atau tidaknya dari upaya pihak kecamatan sendiri. Karena sejatinya perubahan akan berhasil dengan baik apabila dilakukan oleh diri sendiri, bukan orang lain dalam hal ini tim

pengabdian. Dari hasil sosialisasi tim pengabdian merasakan mulai adanya komitmen dari pimpinan dan perangkat kerja yang berada dibawahnya untuk mencoba melakukan perbaikan kinerja berbasis perilaku, karena mereka menyadari, bahwa perbaikan sistem dan sarana prasarana akan sangat bergantung pada pihak Kabupaten. Terakhir dari hasil pengabdian, tim pengabdian dan pihak kecamatan, berharap kerjasama dalam rangka sosialisasi ini akan dapat terus dilanjutkan dimasa yang akan datang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil temuan dan pembahasan yang tim pengabdian lakukan di kecamatan Guguk Kabupaten 50 Kota, perbaikan kinerja aparatur masih bertumpu pada perbaikan sistem dan sarana prasarana. Akibatnya perbaikan perilaku sebagai penentu peningkatan kinerja belum dilakukan. Untuk itu hasil pengabdian ini diawali dengan komitmen pihak kecamatan untuk mulai mencoba melakukan perbaikan kinerja berbasis perilaku, sesuai dengan hasil sosialisasi dengan tatap muka yang telah dilakukan dengan tim pengabdian pada tanggal 25 Agustus 2009.

Dengan mulai mencoba perbaikan kinerja berbasis perilaku, dimana komitmen dan keseriusan pimpinan sangat diharapkan dan dibutuhkan karena akan sangat menentukan capaian keberhasilan, tim pengabdian dan pihak kecamatan berharap, hasil sosialisasi ini akan dapat meningkatkan kinerja aparatur kecamatan Guguk.

### **Saran**

Dibutuhkan komitmen dan keseriusan semua pihak terutama dimulai dari pihak pimpinan kecamatan untuk memulai upaya perbaikan kinerja berbasis perilaku ini. Harapannya adalah perbaikan perilaku akan menjadi landasan kuat bagi perbaikan sistem dan peningkatan sarana dan prasarana di kecamatan Guguk, sebagai bagian tak terpisahkan dari upaya perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur kecamatan Guguk di Kabupaten 50 kota yaitu sebagai pelayan publik

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amultiple Indicator approach to municipal service evaluation. Janet M. Kelly. Universty Teneesse and David Swindell. Clemson University
- Indrajaya, Ibrahim 1997. *Perubahan dan Pengembangan Organisasi*. Bandung : Sinar Baru
- Indrawijaya. 1983. *Perilaku Organisasi*. Sinar Baru : Bandung
- Mahsun, Mohammad. *Pengukuran kinerja sektor publik*. 2006. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta
- Making the most of the best formulating knowledge management strategy for a government advisory body. Matthew Osborn. Legal practitonal of act supreme court. Australia.
- Performance measurement myths inthe public sector:a research note. Sven modell.
- Performance metrics:avoiding thopitfalls. Ronaldo L.straight. Howard University
- Total Quality Manajemen an opportunity for high performance in federd organization. Rudolph B. Garity. National security agency. Departemen of defense
- Wursanto.2005. *Dasar-dasar ilmu organisasi*. Andi : yogyakarta.