

**JEMSI:**
Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem
Informasi

E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916

<https://dinastirev.org/JEMSI> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v3i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Sistem Pelayanan Administrasi Kepegawaian Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong (DPMG) Aceh

Muklis Muklis¹, Finasir Finasir², Nurliana Nurliana³

¹Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

²Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

³Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

Corresponding Author: nurliana.lia85@gmail.com³

Abstract: Basically every human being needs service. Humans cannot be separated from service, because in order to maintain and fulfill their life needs. The services needed by humans are basically of two types, namely physical services that are personal as humans and administrative services provided by others as members of organizations, be they mass organizations or the State. The existence of various problems that occur in administrative services, it is important to see how government public services are in accordance with what the community expects. There are three main problems related to the governance of administrative services. The three problems are seen from the level of employee discipline, namely: problems of absence, presence, and use of uniforms. Then the rules of working hours have not been maximally complied with, thus hampering the process of organizing effective and efficient administrative services. The purpose of this study is to: (1) To determine the Personnel Administration Service System at the Aceh Community and Village Empowerment Service. (2) To find out what are the obstacles in organizing Personnel Administration Services at the Aceh Community and Village Empowerment Service. By using the research method, the research approach used in this study is qualitative research with a descriptive analytical type of research. The results of this study indicate that the reliability of personnel administration services has been running well. Responsiveness in personnel administration services is classified as good. Administrative obstacles are not an obstacle to personnel administration services, but it would be even better if the budget for the field of personnel administration services within the Aceh Community and Village Empowerment Service is increased. Political obstacles are not an obstacle to personnel administration services within the Aceh Community and Village Empowerment Service.

Keyword: System, Service, Personnel Administration

Abstrak: Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara. Adanya berbagai masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi, maka penting untuk melihat bagaimana pelayanan

publik pemerintah agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Terdapat tiga permasalahan utama yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan administrasi. Ketiga permasalahan tersebut dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai, yaitu: masalah absensi, kehadiran, serta pemakaian seragam dinas. Kemudian aturan jam kerja belum dipatuhi secara maksimal, sehingga menyebabkan terhambatnya proses penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Tujuan Penelitian ini untuk: (1) Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. (2) Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. Dengan menggunakan metode penelitian pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang bersifat deskriptif analitik. Hasil pada penelitian ini menunjukkan kehandalan pada pelayanan administrasi kepegawaian telah berjalan dengan baik. Daya tanggap pada pelayanan administrasi kepegawaian tergolong baik. Hambatan administratif tidak menjadi hambatan bagi pelayanan administrasi kepegawaian, namun akan lebih baik lagi apabila anggaran untuk bidang pelayanan administrasi kepegawaian dilingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh ditingkatkan. Hambatan politis tidak menjadi hambatan bagi pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh.

Kata Kunci: Sistem, Pelayanan, Administrasi Kepegawaian

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara. Di Indonesia, sektor kepegawaian negara yang merupakan sub sistem dari birokrasi secara keseluruhan, belum dijadikan sebagai fokus reformasi birokrasi. Sebagai konsekuensinya, kualitas dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik masih jauh dari harapan. Konsekuensi lainnya adalah masih belum terciptanya budaya pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan/customer (service delivery culture).

Indonesia merupakan Negara hukum, setiap melaksanakan regulasi dan kebijakan harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, peraturan menteri, serta peraturan-peraturan lainnya. Setiap warga negara wajib patuh pada peraturan yang berlaku. Hukum yang dibuat oleh pemerintah bertujuan agar terciptanya kedamaian dan keadilan. Untuk mewujudkan hal tersebut dengan menyeimbangkan kepentingan masing-masing individu. Oleh karena itu, Pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 menyatakan bahwa terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu: pelayanan jasa, pelayanan barang, serta pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan

oleh unit penyedia layanan dapat berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen, serta perumusan kebijakan, mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis bidang perlengkapan, rumah tangga, tata usaha, arsip, ekspedisi, serta sandi telekomunikasi.

Dasar sistem administrasi kepegawaian di negara Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, adil, dan bermoral tinggi, diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pelayanan publik (public services) dan penyelenggaraan pemerintahan merupakan fungsi dari berbagai faktor. Salah satu di antaranya adalah faktor sumber daya manusia, yakni Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dapat dikatakan bahwa baik buruknya suatu birokrasi negara sangat dipengaruhi oleh kualitas PNS. Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) sering mendapat sorotan dari berbagai kalangan. Bahkan, berbagai media massa hampir setiap hari memberitakan tentang buruknya kinerja PNS. Alasan mendasar adalah para PNS dinilai kurang produktif, menghamburkan uang Negara, kurang disiplin serta rendahnya etos kerja. Stigma buruk itu umumnya ditujukan kepada para PNS di hampir seluruh instansi pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia selama ini telah menjadi rahasia umum bagi masyarakat. Buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat masih belum seperti yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya pengaduan ataupun keluhan dari masyarakat baik melalui surat kabar ataupun media lainnya.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini di karenakan kurangnya tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, padahal transparansi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukannya upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Pegawai merupakan sumber daya utama dalam suatu organisasi, mereka dituntut untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya bergantung pada kinerja setiap pegawainya. Keberhasilannya berasal dari proses pelaksanaan kerja dan hasil kerja pegawai, maka proses kerja dapat dilihat dari baik tidaknya setiap pegawai melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepada setiap pegawai dan hasil kerjanya masing-masing.

Menurut Riko Riyanda (2017: 15) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor penghambat dalam sebuah pelayanan. Faktor tersebut antara lain: kepemimpinan dan sumberdaya manusia kurang berkualitas, kurang pelatihan terhadap pelayanan prima, kemudian araknya pungutan liar demi mempermudah akses pelayanan, hal ini berdampak terhadap pemberian layanan yang kurang maksimal.

Peningkatan mutu dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif, efisien dan memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik sangat populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang semakin meningkat. Masyarakat sebagai subjek pelayanan tidak ingin lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang berbelit-belit. Fungsi pemerintah daerah yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak

sebagai warga Negara Republik Indonesia baik itu mengenai pemberdayaan ataupun pelayanan kepada masyarakat Aceh.

Adanya berbagai masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi, maka penting untuk melihat bagaimana pelayanan publik pemerintah agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Terdapat tiga permasalahan utama yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan administrasi. Ketiga permasalahan tersebut dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai, yaitu: masalah absensi, kehadiran, serta pemakaian seragam dinas. Kemudian aturan jam kerja belum dipatuhi secara maksimal, sehingga menyebabkan terhambatnya proses penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Masalah selanjutnya adalah pengaturan arsip belum tertata dengan rapi yang sesuai dengan standar operasional kearsipan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia. Permasalahan tersebut merupakan penghambat dalam proses pelayanan, pada umumnya sering terjadi pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. Berdasarkan latar belakang di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan administrasi kepegawaian.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang bersifat deskriptif analitik. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari suatu informasi yang diperoleh sebagai data penelitian. Menurut Moleong (2016: 6) menyebutkan bahwa Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik, dan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada satu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Pendekatan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme. Filsafat ini sering juga disebut sebagai paradigma interpretif dan konstruktif, yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif. Menurut Sugiyono (2016: 15) menyebutkan bahwa:

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pendekatan kualitatif digunakan karena peneliti ingin mengeksplorasi fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantitatifkan yang bersifat deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016: 4) mengemukakan bahwa “metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Selain itu, dijelaskan oleh Denzin dan Lincoln masih dalam Moleong (2016: 5) menyebutkan bahwa “penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”, selanjutnya ia menambahkan “penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka”.

Fokus penelitian adalah pemusatan konsentrasi pada tujuan dari penelitian yang dilakukan. Fokus penelitian harus di nyatakan secara eksplisit untuk memudahkan peneliti sebelum melakukan observasi awal. Fokus penelitian juga merupakan garis besar dari

pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah. Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan batasan dalam pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih memfokuskan penelitian terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2016: 287) menyebutkan bahwa “dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan)”.

Selain itu menurut Moleong (2016: 94) menyebutkan bahwa “penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat data yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang”. Berdasarkan pemaparan diatas maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu (1) Sistem Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh; dan (2) Hambatan dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh.

Metode penelitian ini di peroleh data dari beberapa teknik pengumpulan data, yaitu (1) Observasi, Observasi dilakukan dengan cara melihat langsung tentang permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian. Observasi adalah “Memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera yaitu melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap” (Suharsimi, 2014: 78). Teknik pengumpulan data melalui observasi yaitu melakukan pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kepegawian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh; (2) Wawancara, Wawancara merupakan “salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung.” (Pohan, 2012: 42). Adapun metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara terstruktur berdasarkan pedoman wawancara yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih untuk memperkuat data; (3) Dokumentasi, Dokumentasi merupakan teknik wawancara dengan untuk mencari data terhadap hal yang berkaitan dengan penelitian baik berupa catatan, dokumentasi, maupun agenda lainnya. Dalam melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara, maka dokumentasi merupakan sarana pelengkap sehingga data yang diperoleh dapat lebih akurat dan agar mempunyai bukti yang cukup untuk dapat dipertanggungjawabkan.

Secara umum, menurut Sugiyono (2013: 12) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis analisis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang mana yang penting, dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain”.

Dalam menghasilkan data yang objektif dan akurat, maka data yang diperoleh dari lokasi baik berupa data primer maupun data sekunder akan disusun serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian akan dinarasikan sesuai dengan masalah yang diteliti. Analisis data dalam penelitian ini, menggunakan analisis data Huberman. Dalam model miles dan Huberman mengatakan bahwa kegiatan dalam melakukan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sampai selesai, sehingga data bersifat jenuh. Analisis data kualitatif huberman terdapat tiga tahap (1) Reduksi Data, Mereduksi adalah kata lain dari merangkum atau meringkas, memilih hal-hal yang utama, memfokuskan penelitian pada hal -hal yang dianggap penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, serta bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya apabila dibutuhkan; (2) Penyajian Data, Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah suatu bentuk uraian yang

singkat dan saling berkaitan. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, chart, grafik dan sejenisnya. Dalam melakukan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi. Penyajian data dilakukan dengan cara menyusun data yang telah diperoleh dari lapangan, data tersebut dicatat secara rinci dan diuraikan dalam bentuk kalimat verbal, sehingga akan memungkinkan untuk membuat Kesimpulan; dan (3) Verifikasi, Verifikasi adalah penarikan kesimpulan yang dalam hal ini pada kesimpulan awal masih bersifat sementara. Lalu pada tahap ini mencoba untuk menarik kesimpulan dengan menemukan makna data data yang dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Sistem Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut A.S. Moenir dalam Tjiptono (2015: 24) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Thoha (2017: 9) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan bagi masyarakat”.

Menurut Moenir dalam Tjiptono (2015: 24) “pelayanan merupakan suatu kegiatan maupun usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari pelayanan barang, jasa, serta pelayanan administrasi”. Menurut Gronross dalam Thoha (2017: 8) “pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi akibat adanya interaksi sesama konsumen atau karyawan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, jenis pelayanan: (a) Pelayanan Administrasi, dimana bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan izin mendirikan bangunan; (b) Pelayanan Barang, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan segala bentuk pelayanan barang yang menjadi kebutuhan publik. meliputi jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyedia air bersih; dan (c) Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Dalam kegiatan pelayanan, harus memiliki unsur-unsur penting dengan tujuan untuk mendukung proses pelaksanaan pelayanan. Atep Adya Barata (2013: 76) mengemukakan bahwa terdapat empat unsur dalam proses pelayanan, yaitu (a) Penyedia layanan, berupa pihak yang memberi layanan kepada konsumen baik layanan berbentuk barang atau jasa; (b) Penerima layanan, yaitu pihak yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan; (c) Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan; dan (d) Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan pelayanan harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Hal ini sangat penting karena kepuasan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya Kasmir (2017: 47) juga menyatakan beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik memiliki unsur-unsur Tersedianya karyawan yang baik, Memiliki sarana dan prasarana yang baik, Bertanggung jawab, Mampu berkomunikasi, Memberikan kepercayaan terhadap Masyarakat, Memahami kebutuhan Masyarakat, Melayani secara cepat dan tepat, Memiliki kemampuan yang baik, dan Menjaga rahasia.

Unsur pelayanan yang baik juga dilihat dari ketersediaan sarana prasarana yang mendukung. Misalnya dalam setiap ruangan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman, tersedianya Air Conditioner (AC) atau kipas angin, kursi tunggu, koran, kantin, taman bermain, ruang Laktasi, tempat bagi penyandang Disabilitas, area photocopy, wifi, serta kotak saran. Sehingga dengan ketersediaan sarana prasarana tersebut mampu memberikan kenyamanan terhadap masyarakat.

Menurut Fitzsimmons dalam Tjiptono (2015: 53) mengemukakan enam dimensi pelayanan publik yaitu (1) Reliability (Kehandalan) berupa pemberian layanan yang tepat dan benar; (2) Tangibles (Fasilitas) yaitu penyediaan yang memadai sumber daya lainnya; (3) Responsiveness (Daya tanggap), yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat; (4)

Assurance (Jaminan), berupa tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; (5) Empathy (Empati) yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen; (6) Accountability (Akuntabilitas), yaitu pertanggung jawaban.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah instansi pemerintahan, dimensi yang di atas sangat diperlukan, digunakan sebagai bagian dari indikator dalam melihat sistem pelayanan. Sistem pelayanan akan berjalan dengan baik apabila pemerintah desa menerapkan dimensi tersebut secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variable yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Pemerintahan yang bertugas melayani
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah
- 3) Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan public
- 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- 5) Resources yang tersedia untuk meracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan Masyarakat
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan Masyarakat
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka. (Tjiptono, 2015: 135)

Apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuannya, maka variabel-variabel pelayanan prima disektor publik diatas tersebut dapat diimplementasikan. Aparatur pelayanan juga dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya, agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama dapat dipenuhi.

Kemudian Tjiptono (2015: 262) mengidentifikasi dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu (a) Kehandalan. Lupiyoadi (2011: 148) menyatakan bahwa Kehandalan berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi". Kehandalan adalah "mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati". Dengan kata lain, kehandalan berhubungan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (b) Daya tanggap, Lupiyoadi (2011: 148) menyatakan Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen

menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan". Daya tanggap juga berhubungan dengan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (c) Jaminan, Lupiyoadi (2011: 148) menyatakan bahwa Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopansantun (courtesy). Jaminana adalah "mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) berkaitan dengan kebijakan dan praktek-praktek yang perlu dilaksanakan oleh manajer mengenai aspek-aspek Sumber Daya Manusia dari manajemen kerja. Beberapa pengertian Sumber Daya Manusia menurut para ahli antara lain Armstrong dalam Alwi (2012: 54) menyatakan "Sumber Daya Manusia adalah bagaimana orang-orang dapat dikelola dengan cara yang terbaik dalam kepentingan organisasi". Sedangkan menurut Kenooy dalam Alwi, (2012: 56), "Sumber Daya Manusia merupakan suatu metode untuk memaksimumkan hasil dari sumber daya tenaga kerja dengan mengintegrasikan Sumber Daya Manusia ke dalam strategi bisnis". Menurut Storey dalam Alwi, (2012: 57), "Sumber Daya Manusia adalah pendekatan yang khas terhadap manajemen tenaga kerja yang berusaha mencapai keunggulan kompetitif melalui pengembangan strategi dari tenaga kerja yang mampu dan memiliki komitmen tinggi dengan menggunakan tatanan kultur yang integrated, struktural dan teknik-teknik personel".

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu suatu metode pengelolaan Sumber Daya Manusia didalam sebuah organisasi agar mampu mencapai tujuan dari organisasi secara maksimal melalui pengembangan Sumber Daya Manusia itu sendiri. Akan tetapi dalam mengelola Sumber Daya Manusia pada dasarnya merupakan para pegawainya (Sumber Daya Manusia). Pengelolaan dimulai dari rekrutmen yang meliputi perencanaan Sumber Daya Manusia, analisa jabatan yang menentukan pekerjaan serta jabatan yang pantas, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian prestasi kerja, pemberian kompensasi, serta pembaharuan yang berhubungan dengan pensiun dan pemberhentian kerja. Untuk itu hal yang paling utama adalah membuat rancangan pengelolaan Sumber Daya Manusia, yaitu seluruh bagian dari Sumber Daya Manusia harus dibuat terpadu atau setiap aspek merupakan komponen yang tak terpisahkan. Pengelolaan Sumber Daya Manusia guna meningkatkan kualitas serta kinerja Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi Schuller dalam Ellitan (2012: 96) menyebutkan sebagai berikut:

Mengelola Sumber Daya Manusia untuk menciptakan kemampuan (kompetensi) Sumber Daya Manusia, Mengelola diversitas tenaga kerja untuk meraih keunggulan bersaing, Mengelola Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan daya saing atau competitiveness, Mengelola Sumber Daya Manusia untuk menghadapi globalisasi (go international)

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia guna meningkatkan kualitas suatu organisasi adalah dengan meningkatkan kinerja dari Sumber Daya Manusia itu sendiri, maka perlu diketahui lebih lanjut mengenai peningkatan Sumber Daya Manusia.

Kualitas Sumber Daya Manusia dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pemberian kompensasi yang adil termasuk berbagai fasilitas kesejahteraan pegawai. Beberapa Pengertian kualitas Sumber Daya Manusia yang dipaparkan oleh para ahli. Menurut Notoatmodjo dalam Lang (2012: 45) menyatakan bahwa "Kualitas Sumber Daya Manusia adalah menyangkut dua aspek yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek nonfisik (kualitas non-fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berfikir dan keterampilan". Menurut Raharjo dalam Lang (2012: 46)

menyebutkan bahwa “Kualitas Sumber Daya Manusia tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan dan kadar pengetahuannya, pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya”. Menurut Robbins dalam Lang (2012: 47) “kualitas Sumber Daya Manusia dapat diukur dari keberhasilan peningkatan kemampuan teoritis, peningkatan kemampuan teknis, peningkatan kemampuan konseptual, peningkatan moral dan peningkatan kemampuan teknis”.

Dari pengertian di atas disimpulkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memiliki kompetensi baik dari aspek fisik maupun aspek intelektual. Berdasarkan pengertian di atas peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dapat dilakukan dengan cara Peningkatan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program Kesehatan dan Peningkatan kualitas kemampuan non fisik dapat dilakukan dengan pelatihan (training), seminar dan workshop.

Rivai dan Sagala dalam Yusuf (2015: 30) tujuan akhir yang biasanya ingin dicapai oleh manajemen Sumber daya manusia pada dasarnya ialah Peningkatan efisiensi; Peningkatan efektivitas; Peningkatan produktivitas; Rendahnya tingkat perpindahan pegawai; Rendahnya tingkat absensi; Tingginya kepuasan kerja pegawai; Tingginya kualitas pelayanan; Rendahnya keluhan dari pelanggan; dan Meningkatkan bisnis.

Pembahasan

Sistem Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh

a. Kehandalan

Berdasarkan kesimpulan dimensi kehandalan yaitu telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari konsistensi kerja Pegawai yang menangani tentang pelayanan administrasi kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh mempunyai konsistensi kerja yang baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang menangani pelayanan administrasi kepegawaian serius, baik dan sopan. Dan kemampuan untuk dipercaya yaitu pegawai yang bertugas melayani tentang pelayanan administrasi mempunyai kemampuan untuk dipercaya yang baik dari para pegawai lainnya yang berdinis di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. Hal ini disebabkan oleh pegawai yang bertugas melayani administrasi kepegawaian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh dapat dipercaya, tidak diperlambat prosesnya dan tidak pernah mengalami kegagalan dalam hal kepengurusan administrasi kepegawaian di dinas tersebut apabila telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut A.S. Moenir dalam Tjiptono (2015: 24) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Thoha (2017: 9) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan bagi masyarakat”.

Menurut Moenir dalam Tjiptono (2015: 24) “pelayanan merupakan suatu kegiatan maupun usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari pelayanan barang, jasa, serta pelayanan administrasi”. Menurut Gronross dalam Thoha (2017: 8) “pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi akibat adanya interaksi sesama konsumen atau karyawan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan”.

Temuan 1: Pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang menangani pelayanan administrasi kepegawaian serius, baik dan sopan.

Berdasarkan temuan 1 diatas sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana (2018: 45) pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

Lupiyoadi (2011: 148) menyatakan bahwa Kehandalan berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi". Kehandalan adalah "mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati". Dengan kata lain, kehandalan berhubungan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Menurut Fitzsimmons dalam Tjiptono (2015: 53) mengemukakan enam dimensi pelayanan publik yaitu: 1) Reliability (Kehandalan) berupa pemberian layanan yang tepat dan benar, 2) Tangibles (Fasilitas) yaitu penyediaan yang memadai sumber daya lainnya, 3) Responsiveness (Daya tanggap), yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat; 4) Assurance (Jaminan), berupa tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; 5) Empathy (Empati) yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen; 6) Accountability (Akuntabilitas), yaitu pertanggung jawaban.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah instansi pemerintahan, dimensi yang di atas sangat diperlukan, digunakan sebagai bagian dari indikator dalam melihat sistem pelayanan. Sistem pelayanan akan berjalan dengan baik apabila pemerintah desa menerapkan dimensi tersebut secara keseluruhan.

b. Daya Tanggap

Berdasarkan kesimpulan dimensi daya tanggap yaitu tergolong baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang menangani pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh tidak terlalu cepat dan juga tidak terlalu lambat, akan tetapi masih dalam standar waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal pelayanan administrasi kepegawaian yang terlaksana pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh telah mempunyai ketentuan waktu tertentu dalam hal pengurusan administrasi kepegawaian. Kemudian pelayanan yang dilakukan telah tepat kepada pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelayanan administrasi kepegawaian hanya di khususkan kepada pegawai yang berdinis di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. Selama ini belum pernah terjadi pelayanan administrasi kepegawaian yang dilakukan selain kebutuhan administrasi kepegawaian dan di luar pegawai yang berdinis di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh.

Dalam proses pelaksanaan kegiatan administrasi, harus memiliki unsur yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Unsur tersebut meliputi 1) Organisasi, yaitu tempat atau wadah kegiatan dilakukan; 2) Manajemen, yaitu kegiatan untuk menggerakkan kelompok orang yang dimulai dari perencanaan, pembuatan keputusan, pembimbingan, pengoordinasian, pengawasan; 3) Komunikasi, yaitu penyampaian informasi dalam rangka mewujudkan kerjasama; 4) Kepegawaian, yaitu pengaturan atau yang menangani masalah pegawai; 5) Keuangan, yaitu mengelola keuangan dengan membuat estimasi anggaran; 6) Tata usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan

yang diperlukan; dan 7) Hubungan masyarakat, yaitu menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar terhadap lingkungan usaha kerjasama. Quible (2016: 62).

Menurut Quible (2016: 58) terdapat lima jenis pendukung administrasi perkantoran, yaitu: 1) Fungsi rutin, merupakan fungsi administrasi yang memerlukan pemikiran minimal pengandaan dan pengarsipan; 2) Fungsi analisis, yaitu fungsi yang memerlukan pemikiran secara luas dan mampu menganalisis sebuah permasalahan yang terjadi; 3) Fungsi teknis, merupakan fungsi yang berkaitan dengan keputusan, pendapat serta kemampuan dalam menangani peralatan kantor; 4) Fungsi Interpersonal, yaitu fungsi yang mengutamakan keterampilan yang berhubungan dengan orang lain yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar dalam mengambil Keputusan; 5) Fungsi Manajerial, sebuah fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, serta evaluasi.

Fungsi fungsi tersebut di atas bertujuan untuk memudahkan dalam pemberian proses layanan, dengan demikian setiap pegawai yang memberikan layanan harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan mampu bekerjasama dengan tim dan mempunyai analisis yang mendalam terhadap pekerjaan yang sudah menjadi bagian dari tanggungjawabnya.

Temuan 2: Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang menangani pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh tidak terlalu cepat dan juga tidak terlalu lambat, akan tetapi masih dalam standar waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan temuan 2 diatas maka sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2015: 135) Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variable yang dimaksud adalah sebagai berikut: 1) Pemerintahan yang bertugas melayani; 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah; 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan public; 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih; 5) Resources yang tersedia untuk meracik dalam bentuk kegiatan pelayanan; 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan Masyarakat; 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan Masyarakat; 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Lupiyadi (2011: 148) menyatakan Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan". Daya tanggap juga berhubungan dengan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuannya, maka variabel-variabel pelayanan prima disektor publik diatas tersebut dapat diimplementasikan. Aparatur pelayanan juga dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya, agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama dapat dipenuhi.

Hambatan dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh

a. Hambatan Administratif

Berdasarkan kesimpulan dimensi hambatan administratif yaitu tidak menjadi hambatan bagi pelayanan administrasi kepegawaian, namun akan lebih baik lagi apabila anggaran untuk bidang pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh ditingkatkan. Hal ini terlihat dari regulasi yang sekarang ini berlaku dalam

pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh tergolong tidak kaku. Hal ini terlihat bahwa hampir semua pegawai tidak mengeluhkan akan regulasi yang berjalan saat ini. Regulasi ini sudah mampu menginspirasi pegawai dalam hal pengurusan administrasi kepegawaian yang berada di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. Lalu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh tidak menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi kepegawaian untuk struktur organisasi yang berjenjang. Struktur organisasi berjenjang di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh tidak berpengaruh pada pelayanan administrasi kepegawaian. Hal ini terlihat dari tenggang waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tidak pernah bergeser dari yang telah ditetapkan. Kemudian batasan anggaran yang telah dianggarkan kepada bidang pelayanan administrasi kepegawaian telah sesuai dengan pengajuan permintaan anggaran di bidang tersebut pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh.

Sedangkan menurut Wallis dalam Lukman Hakim (2011: 34), hambatan dalam pelaksanaan birokrasi disebabkan karena: a) Kurangnya kesadaran terhadap kinerja administrasi. b) Perubahan yang dilakukan dihambat oleh birokrat yang merasa sudah memiliki banyak pengetahuan. c) Inovasi yang dilakukan terlalu umum dan tidak jelas.

Temuan 3: Kurangnya anggaran pada bidang pelayanan administrasi kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh sehingga dapat terjadi penambahan peralatan kerja dan penambahan pegawai.

Berdasarkan temuan 3 diatas maka hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Sasongko dan Parulian (2015: 2) yang berpendapat bahwa anggaran adalah rencana kegiatan yang akan dijalankan oleh manajemen dalam satu periode yang tertuang secara kuantitatif. Informasi yang dapat diperoleh dari anggaran di antaranya jumlah produk dan harga jualnya untuk tahun depan. Administrasi kepegawaian sangat erat kaitannya dengan pegawai atau karyawan. Didalam proses administrasi kepegawaian membahas atau mencatat segala sesuatu yang berhubungan dengan pegawai. Menurut Slamet (2017: 9) “administrasi kepegawaian merupakan cabang ilmu administrasi yang paling menentukan bagi kehidupan suatu organisasi. Administrasi kepegawaian pada hakikatnya adalah manusia yang sekaligus juga objek atau tujuan kegiatan dari organisasi itu sendiri”.

b. Hambatan Politis

Berdasarkan kesimpulan dimensi hambatan politis tidak menjadi hambatan bagi pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. Hal ini terlihat dari kekuasaan yang besar tidak berpengaruh dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh, sehingga hal tersebut tidak menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. Hal ini disebabkan karena dalam proses pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh ini kekuasaan tidak dapat mengintervensi dalam hal pelayanan administrasi kepegawaian. Kemudian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh tidak terjadi sentralisasi komando, sehingga hal ini tidak menjadi hambatan dalam proses pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. Dalam hal pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh telah berjalan dengan baik dan lancar tanpa adanya intervensi kekuasaan dan perintah dari atasan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan

merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi: a) Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan. b) Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian. c) Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. d) Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. e) Sarana dan prasarana, yang memadai

Temuan 4: Kekuasaan yang besar tidak berpengaruh dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh.

Berdasarkan temuan 4 diatas sesuai dengan teori Sinambela (2017: 6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2017: 6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari: 1) Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. 2) Akuntabilitas, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. 3) Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. 4) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. 5) Keamanan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. 6) Keseimbangan Hak dan kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian tentang Sistem Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong (DPMG) Aceh yaitu Kehandalan pada pelayanan administrasi kepegawaian telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari konsistensi kerja Pegawai mempunyai konsistensi kerja yang baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang menangani pelayanan administrasi kepegawaian dengan serius, baik dan sopan. Dan kemampuan untuk dipercaya yaitu pegawai mempunyai kemampuan untuk dipercaya yang baik dari para pegawai lainnya yang berdinis di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh.

Daya tanggap pada pelayanan administrasi kepegawaian tergolong baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tidak terlalu cepat dan juga tidak terlalu lambat, akan tetapi masih dalam standar waktu yang telah ditetapkan. Kemudian pelayanan yang dilakukan telah tepat kepada pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelayanan administrasi kepegawaian hanya di khususkan kepada pegawai yang berdinis di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh.

Hambatan administratif tidak menjadi hambatan bagi pelayanan administrasi kepegawaian, namun akan lebih baik lagi apabila anggaran untuk bidang pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh ditingkatkan. Akan lebih baik dan lebih memudahkan serta mempercepat dalam pelayanan apabila anggaran dapat ditambahkan lagi pada bidang pelayanan administrasi kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh sehingga dapat terjadi penambahan peralatan kerja dan penambahan pegawai. Hambatan politis tidak menjadi hambatan bagi pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh. Hal ini terlihat dari kekuasaan yang besar tidak berpengaruh dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh, sehingga

hal tersebut tidak menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi kepegawaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong Aceh.

REFERENSI

- Alwi, Syafaruddin. (2012). Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif. Yogyakarta: BPFE.
- Atep Adya, Barata. (2013). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Ellitan, L. (2012). Praktik-praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan, Vol.4 : 68
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lukman Hakim, (2011). Pengantar Administrasi Pembangunan. (Yogyakarta: Arruz Media.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, J Lexy. (2016) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pohan, Rusdin. (2016). Metodologi Penelitian. Banda Aceh: Ar-Rijal.
- Quible, Zane K. (2016). Administrative Office Management. Pearson Prentice.
- Diterjemahkan Oleh; Muhammad Arifin. Jakarta.
- Republik Indonesia. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Riko, Riyanda, (2017). Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, Jurnal Volume 9. Nomor 2.
- Slamet, Saksono. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Indeks.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharsimi. (2014). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2015). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F, & D. (2015). Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Yogyakarta: ANDI Tjahjaningsih.
- Thoha, Miftah. (2011). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Prenada Media Grup
- Thoha, Miftah. (2017). Administrasi Kepegawaian Daerah. Jakarta: Ghalia Indonesia.