

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Bahwa Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mempunyai jumlah pegawai sebanyak(86) delapan puluh enam orang pegawai diantaranya:

1. Dua puluh orang sebagai Pegawai Kontrak
2. Enam puluh enam orang sebagai Pegawai Negeri Sipil

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sudah dinilai sangat baik itu karena hingga bulan mei 2013 pelayanan publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mendapat Skor 83,62. Skor 83,62 ini adalah yang tertinggi di bandingkan institusi-institusi lainnya di kota yogyakarta.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta meliputi: Pemberian izin, penolakan izin, pembatalan izin, legalisasi izin, duplikat izin, pengawasan izin. Dan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta telah di lakukan berbagai hal yaitu antara lain:

1. Pengawasan langsung yang dilakukan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta terhadap Pegawai Negeri Sipil Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Hal ini dilakukan agar Pegawai Negeri Sipil benar-benar menjalankan amanat yang sudah diberikan kepadanya untuk menjalankan

2. Sistem penerimaan atau penyeleksian Pegawai Negeri Sipil lebih diperketat, agar benar-benar pegawai yang masuk pegawai yang mempunyai keahlian serta pegawai yang mempunyai etika yang baik, terbuka, jujur, adil dalam memberikan pelayanan publik.
3. Meningkatkan kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, agar tidak melakukan perbuatan yang tercela, serta selalu menggunakan pakain lengkap yang telah ditetapkan inspektorat. Dengan meningkatkan kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta merupakan suatu upaya untuk lebih Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik.
4. Melakukan pelatihan terhadap Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta guna untuk meningkatkan kualitas dan Kemampuan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam pelayanan publik, dan pelatihan ini dilakukan sebanyak (1) satu tahun (6) enam kali untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik.
5. Memberikan fasilitas yang memadai terhadap Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta agar lebih mempermudah dalam proses pelayanan publik. Fasilitas ini mencakup ruang kerja yang nyaman serta alat-alat kerja yang mampu menunjang proses pelayanan publik dengan baik.
6. Penempatan Pegawai Negeri Sipil Sesuai dengan keahlian yang dimiliki, dengan penempatan Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan keahliannya maka

7. Pengawasan secara sistem absensinya, yang juga dilakukan langsung oleh Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta agar Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta bisa mengetahui secara langsung bagaimana tingkat kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Dan jika di dapati pegawai tidak masuk tanpa ada alasan maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sanksi ringan adalah memberikan teguran dan sanksi terberat dilakukan pemecatan.
8. Memperhatikan masukan dari masyarakat tentang Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Dalam Pelayanan Publik dan kemudian di kelola dan di bahas dalam rapat bulanan kemudian diadakan evaluasi terhadap masukan masukan masyarakat karena dengan adanya masukan dari masyarakat di harapkan ada perbaikan dan Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
9. Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mengatakan tentang Fasilitas meski dirasa sudah cukup, fasilitas di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta masih diperlukan sedikit tambahan khususnya komputer ada beberapa komputer yang sudah sangat lama di gunakan, dan untuk menunjang pelayanan publik yang menggunakan alat elektronik diperlukan penggantian komputer baru.
10. Kurangnya (SDM) atau pegawai pemberi informasi pengambilan tiket di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, meyebabkan banyak masyarakat belum bisa menggunakan alat elektronik untuk pengambilan nomor antrian tentu

masyarakat yang awam terhadap penggunaan alat elektronik pengambilan nomor antrian di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta karena tidak adanya petugas atau pegawai yang menunjukkan atau memberitahu cara penggunaan alat elektronik tersebut.

11. Ancaman sanksi yang berat terhadap Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang terlibat KKN, dengan adanya sanksi yang berat diharapkan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta bisa menghindari perbuatan-perbuatan yang melanggar etika.
12. Melaksanakan Remunerasi peningkatan kesejahteraan melalui perbaikan struktur gaji (Remunerasi). Dengan remunerasi diharapkan adanya sistem penggajian pegawai yang adil dan layak. Besaran gaji pokok didasarkan pada bobot jabatan. Penggajian PNS juga berdasar pada pola keseimbangan komposisi antara gaji pokok dengan tunjangan dan keseimbangan skala gaji terendah dan tertinggi. Dengan remunerasi pula, peningkatan kesejahteraan pegawai dikaitkan dengan kinerja individu dan kinerja organisasi.
13. Melakukan sistem regenerasi Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, sistem regenerasi ini dilakukan untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan publik atau tingkat kinerja Pegawai Negeri Sipil akan lebih baik, karena faktor usia bisa mempengaruhi kualitas pekerjaan. Regenerasi dapat didefinisikan sebagai suatu perpindahan tongkat estafet dalam berorganisasi dari generasi yang lebih senior ke generasi yang lebih junior, dengan definisi senior dan junior

anggota dalam suatu organisasi dan lainnya). Sedangkan kaderisasi merupakan suatu usaha yang dirintis untuk mempersiapkan kader-kader penerus dalam suatu proses regenerasi. proses regenerasi merupakan suatu hal yang pasti terjadi bilamana suatu organisasi hendak dipertahankan, tanpa melihat lebih dalam kualitas dari orang-orang yang terlibat dalam proses regenerasi.

Pegawai Negeri Sipil merupakan instrumen yang sangat penting dalam pelayanan publik oleh karena itu sumber daya yang berkopoten dan mempunyai keahlian harus benar-benar dikembangkan, oleh karena itu pemberian kewenangan atau pembagian tugas terhadap pegawai harus sesuai dengan keahliannya agar hasil kerja yang di berikan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan wawancara dengan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik, Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta juga ikut serta dalam Peningkatan Kinerja diantaranya:

1. Terus berupaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, menjadi suatu kendala tersendiri untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, itu dikarenakan tingkat kepuasan seseorang berbeda beda, diakui oleh Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dirasa telah memberikan pelayanan publik yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku tapi masih di rasa kurang oleh masyarakat, ini dikarenakan tingkat kepuasan orang berbeda-beda.
2. Menjalankan tugas yang diamanatkan dengan sebaik-baiknya, Dalam

Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota

Yogyakarta, tentunya Pegawai Negeri Sipil telah diberikan amanah pekerjaan kepada Pegawai Negeri Sipil.

3. Ikut serta dalam pelatihan yang telah di adakan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, pelatihan ini dapat lebih meningkatkan kualitas Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam melakukan pekerjaan dan pelayanan publik.
4. Tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat semua masyarakat di perlakukan sama dalam hal memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota yogyakarta.
5. Tidak menerima suap atau KKN Pegawai Negeri Sipil telah berkomitmen untuk tidak melakukan hal-hal yang tidak bermoral, sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan ketentuam yang telah ada di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
6. Menjalankan peraturan yang ada di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dengan sebaik-baiknya, demi untuk lancarnya pelayanan publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
7. Memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel tujuannya memberikan kemudahan terhadap masyarakat pengurus izin di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan secara eksternal terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik, masyarakat juga bisa memberikan laporan jika ada penyimpangan dalam pelayanan publik. Dinas

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta telah melibatkan masyarakat dalam

lancarnya pelayanan publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta serta Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dengan masyarakat telah melakukan penanda tanganan fakta integritas yaitu tentang tidak adanya pungutan liar di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ini merupakan komitmen Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Dalam memberikan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat. Fasilitas di Dinas Perizinan dirasa sangat baik, ruangan tunggu atau ruangan untuk mengantri bagi masyarakat pengurus izin di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sangat nyaman. Begitu juga dengan kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sangat baik dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat.

Masyarakat pengurus izin di Dinas Perizinan Mengatakan masih perlu ada yang di perbaiki dalam pelayanan publik di dinas perizinan kota yogyakarta, masyarakat mengeluhkan tentang tidak adanya pegawai yang menunjukkan cara penggunaan alat elektronik pengambilan nomor antrian.

Tidak bisa dipungkiri masih banyak masyarakat yang belum bisa menggunakan alat elektronik tersebut hal ini jelas mempersulit masyarakat dalam proses pengurusan izin.

Sosialisasi yang di harapkan masyarakat bagaimana cara penggunaan alat elektronik pengambilan nomor antrian agar masyarakat tidak menemui kesulitan dalam menggunakan alat elektronik, bukan tidak mungkin masih ada masyarakat yang susah menggunakan alat elektronik.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta juga melibatkan Peran Masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan/keputusan di antaranya:

1. Penyusunan Regulasi Perizinan, pada proses menjaring aspirasi masyarakat/publik Hearing.
2. Penyusunan Dokumen lingkungan, pada proses sosialisasi dan pembahasan.
3. Pengajuan Izin, pada proses persetujuan tetangga, Rt, Rw, Lurah dan Camat.
4. Penyusunan SPP, pada proses pembahasan yang melibatkan unsur Akademisi, Asosiasi, Tokoh masyarakat dan pelaku usaha.
5. Penyampaian saran, keluhan dan pengaduan lewat kuesioner IKM.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah. kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan rencana strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.<sup>1</sup>

Pelayanan pada hakekatnya adalah suatu proses untuk melakukan atau memberikan sesuatu dari satu pihak kepada pihak lain. Apabila pihak yang melaksanakan tersebut Pegawai Negeri Sipil dan pihak lainnya masyarakat maka hal itu dikenal dengan pelayanan publik. Dan Peraturan perundang-undangan berkaitan dengan pelayanan publik antar lain :<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/09/M.PAN/5/2007 tentang



1. Intruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha.
2. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
3. Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
5. Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat
6. Keputusan MENPAN Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Transparasi dan Akuntabilitas Pelayanan.
7. Keputusan MENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
8. Keputusan MENPAN Nomor 119 Tahun 2004 Tentang Pemberian Tanda Penghargaan Citra Pelayanan Prima.
9. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: SE/10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Pelayanan Publik.

Pasal 18 Undang-undang 1945 memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menjalankan otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal tersebut sangat cocok dengan keadaan negara yang mempunyai aneka ragam suku bangsa dan potensi daerah dengan adanya otonomi daerah diharapkan dapat memaksimalkan segala kemampuan yang dimiliki daerah. Dan sistem pemerintahan otonomi daerah mempunyai ciri atau batasan sebagai berikut :<sup>3</sup>

- a. Pemerintah daerah yang berdiri sendiri
- b. Melaksanakan hak, wewenang dan kewajiban pemerintahan oleh sendiri
- c. Melakukan pengaturan, pengurusan dari hak, wewenang, dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya melalui peraturan yang dibuat sendiri
- d. Peraturan yang menjadi landasan hukum urusan pemerintahan tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang dan perundang-undangan di atasnya.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam beberapa pasal diantaranya:

1. Pasal 35 ayat (1) menyatakan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
2. Pasal 35 ayat (2) dinyatakan bahwa pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan

b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan

3. Pasal 35 ayat (3) menyatakan bahwa pengawasan eksternal penyelenggaraan publik dilakukan melalui:

a. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

b. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan

c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Propinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota

Intruksi Presiden Nomor 1 tahun 1989, Pengawasan melekat adalah serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus menerus, dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya, secara preventif dan represif agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>4</sup>

Pengawasan melekat adalah proses pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna oleh pimpinan unit atau organisasi kerja terhadap sumber-sumber kerja untuk mengetahui kelemahan-kelemahan atau kekurangan-kekurangannya, agar dapat diperbaiki atau disarankan

untuk diperbaiki oleh pimpinan yang berwenang pada jenjang yang lebih tinggi, demi tercapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.<sup>5</sup>

Pengawasan fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang tugas pokoknya melakukan pengawasan, baik dipusat maupun di daerah. Untuk melaksanakan tugas pengawasan dalam rangka mewujudkan asas-asas umum pemerintah yang baik, maka pemerintah membentuk aparat khusus di bidang pengawasan yang disebut aparat pengawas fungsional, yang bertugas melaksanakan tugas pengawasan terhadap aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan termasuk pengawasan dalam penyelenggaraan publik.<sup>6</sup>

Pasal 4 ayat (4) Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 15 tahun 1983 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan, Pelaksanaan pengawasan oleh aparat pengawasan fungsional dilakukan oleh:<sup>7</sup>

a. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, selanjutnya disingkat BPKP, yang bertugas:

1. Merumuskan rencana dan program pelaksanaan pengawasan bagi seluruh aparat pengawasan pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
2. Melakukan koordinasi teknis pelaksanaan pengawasan yang diselenggarakan oleh aparat pengawasan di Departemen (Kementrian), lembaga pemerintah non-Departemen (kementrian),

---

<sup>5</sup> H. Hadari Nawawi, 1989, *Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah*, Jakarta, Erlangga, Hlm 8.

<sup>6</sup> *Ibid*, Hlm., 140.

<sup>7</sup> Pasal 4 ayat (4) Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 15 tahun 1983 *tentang Pedoman*

dan instansi pemerintah lainnya baik dipusat maupun di daerah sesuai dengan rencana dan program.

3. Melakukan sendiri pengawasan dan pemeriksaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. Inspektorat jendral Departemen (Kementrian), Aparat Pengawas Lembaga Pemerintah Non-Departemen (Non-Kementrian) instansi Pemerintah lain yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan umum pemerintahan dan pembangunan dalam lingkungan Departemen (Kementrian) Lembaga Pemerintah Non-Departemen (Non-Kementrian) Instansi Pemerintah yang bersangkutan.
  - c. Inspektorat Wilayah Provinsi yang melakukan pengawasan umum atas jalanya pemerintahan daerah provinsi, baik yang bersifat rutin maupun pembangunan.
  - d. Inspektorat wilayah Kabupaten/Kota yang melakukan pengawasan atas jalanya pemerintahan daerah kabupaten/kota, dan pemerintah Desa/ Kelurahan di kabupaten/Kota yang bersangkutan, baik yang bersifat rutin maupun pembangunan.

Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan

Pengawasan eksternal atau pengawasan yang dilakukan masyarakat terhadap penyelenggara publik telah diatur dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dimana masyarakat berhak antara lain:<sup>8</sup>

1. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan
2. Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
3. Memberitahukan kepada pemimpin penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
4. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman
5. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Peningkatan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh hubungan antar penyelenggara adanya kordinasi yang baik antar penyelenggara maka hasil kinerja yang di peroleh tentu akan berkualitas.

Peran masyarakat dalam peningkatan pelayan publik juga sangat dibutuhkan karena masyarkat sebagai objek atau penerima pelayanan publik mempunyai hak dan kewajiban untuk memberikan pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik yang baik.

Hak masyarakat dalam pelayanan publik yaitu:<sup>9</sup>

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan

- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan / atau pemenuhan pelayanan
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan /atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan /atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan

Kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik:

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan
- b. Ikut menjaga terpeliharanya saran, prasarana, dan atau / fasilitas pelayanan publik
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik

Masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif,

musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>10</sup>

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Saran, prasarana, dan atau/fasilitas
- h. Kopetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya , dan resiko keraguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 15 ayat (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar



ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

Pegawai Negeri Sipil mempunyai peran amat penting sebab Pegawai Negeri Sipil merupakan unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan negara. Kelancaran pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan nasional terutama sekali tergantung pada kesempurnaan aparatur negara yang pada pokoknya tergantung juga dari.<sup>11</sup>

Pegawai Negeri Sipil mempunyai kedudukan di dasarkan pada Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 Pasal 3 ayat (1), yaitu Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah tidak hanya menjalankan fungsi umum pemerintahan, tetapi juga harus mampu melaksanakan fungsi pembangunan atau dengan kata lain pemerintah bukan hanya menyelenggarakan tertib pemerintahan, tetapi juga harus mampu menggerakkan dan memperlancar pembangunan untuk kepentingan rakyat.<sup>12</sup>

Peningkatan Pelayanan publik tidak akan lepas dari penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, Hlm,84.

<sup>12</sup> *Ibid.*, Hlm,85.

Hak Penyelenggara Negara antara lain:<sup>13</sup>

1. Menerima gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Menggunakan hak jawab setiap teguran, tindakan, dari atasannya, ancaman hukuman, dan kritik masyarakat
3. Menyampaikan pendapatnya di muka umum secara bertanggung jawab sesuai dengan wewenangnya
4. Mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Kewajiban Penyelenggara Negara antara lain:

1. Mengucapkan sumpah atau janji sesuai dengan agamanya sebelum memangku jabatannya
2. Bersedia diperiksa kekayaannya sebelum, selama, dan setelah menjabat
3. Melaporkan dan mengumumkan kekayaan sebelum dan setelah menjabat
4. Tidak melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Melaksanakan tugas tanpa membeda-bedakan suku, agama, ras, dan golongan
6. Melaksanakan tugas penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih untuk kepentingan pribadi, keluarga, kroni, maupun kelompok, dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

7. Bersedia menjadi saksi dalam perkara korupsi, kolusi, dan nepotisme serta dalam perkara lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga masyarakat atas barang, jasa dan administratif, harus berdasarkan pada:<sup>14</sup>

1. Kepentingan umum, yaitu dalam pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan / atau golongan
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan, suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
6. Partisipatif, yaitu meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
11. Ketetapan waktu, yaitu penyelesaian setia jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 serta penjelasannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, dapat dinyatakan bahwa sikap dan perilaku positif dari Pegawai Negeri Sipil yang diharapkan sebagai pemberi pelayanan yang tercermin dalam peraturan perundang-undangan tersebut sangat berperan untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Sikap dan perilaku positif sangat penting untuk meningkatkan pelayanan Pegawai Negeri Sipil kepada masyarakat, atau dengan kata lain sikap dan perilaku positif dari pemberi

Program yang diunggulkan, kegiatan pokok yang dicakup meliputi upaya untuk menyempurnakan peraturan perundangan. Penyempurnaan peraturan perundangan itu antara lain berkaitan dengan pelayanan publik dan standar pelayanan minimal, meningkatkan kualitas pelayanan berdasar pada prinsip transparansi, cepat, pasti, murah, mudah, patut dan adil. Peningkatan kualitas pelayanan publik ini bersentuhan dengan pengembangan dan pemanfaatan *E-government* yang mencakup penyusunan pedoman, fasilitasi, pembudayaan dan pemanfaatan informasi, meningkatkan partisipasi masyarakat yang menjangkau keterlibatan masyarakat atau LSM dalam menilai kinerja pelayanan, pelibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan di bidang pelayanan dan penerapan indeks kepuasan masyarakat, serta memberikan penghargaan dan sanksi yang berkaitan dengan pemanfaatan, penilaian dan evaluasi kinerja unit pelayanan.<sup>16</sup>

Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Merupakan salah satu upaya untuk terus meningkatkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas, Pelayanan publik yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Salah satu hal yang harus dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik adalah menjalankan amanah yang diberikan dengan sebaik-baiknya, sesuai dengan sumpah yang telah diucapkan ketika diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil. Sebagai pemberi pelayanan publik Pegawai Negeri Sipil diuntut untuk terus meningkatkan kualitas kerja yang baik, karena dengan peningkatan kualitas kerja yang baik hasil yang diperoleh tentu akan memuaskan bagi penerima pelayanan publik yaitu masyarakat.

Kualitas SDM dalam pelayanan publik sangat berpengaruh, kualitas SDM yang baik tentu akan menghasilkan pelayanan yang prima dan berkualitas dan untuk mendapatkan kualitas SDM yang baik tentu perlu adanya penyingkapan yang ketat dalam penerimaan Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai Negeri Sipil yang telah diangkat oleh Pejabat yang berwenang di tuntut untuk mempunyai etika dan moral yang baik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok kepegawaian. Satu hal penting dalam Nomor 43 tahun 1999 adalah aturan tentang manajemen Pegawai Negeri

Adapun arah kebijakan manajemen Pegawai Negeri Sipil meliputi:

1. Netral

Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 Pasal 3 ayat (3) menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil harus netral dari semua golongan dan partai politik serta tidak diskriminatif

2. Profesional

Guna menghadapi tantangan globalisasi secara sistematis, cepat dan singkat, pemerintah harus merespon melalui kebijakan-kebijakan yaitu dengan menjamin pembangunan profesionalisme aparatur Negara.

3. Sejahtera

Berbagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil dengan cara penyempurnaan sistem remunerasi. Perumusan kebijakan penggajian yang adil dan manusiawi.

4. Akuntabel

Penerapan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang baik secara konsisten dan berkelanjutan sangatlah penting sebagai bentuk laporan pertanggung jawaban. Sering terjadi pertanggung jawaban bersifat politis, formalistik dan lebih menekankan pada perhitungan realisasi anggaran tetapi belum berdasar pada prestasi kerja dan kualitas kinerja.

Pengawasan terhadap Pegawai Negeri Sipil untuk meningkatkan disiplin maka dilakukan pengawasan internal terhadap Pegawai Negeri Sipil dilakukan melalui pengawasan melekat dan pengawasan eksternal. Pengawasan melekat yaitu berupa tindakan atau usaha untuk mengawasi dan mengendalikan anak buah secara langsung, yaitu harus dilakukan sendiri oleh pimpinan organisasi. Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat apabila ada penyimpangan oleh Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik, masyarakat dapat bisa melaporkan bila ada penyimpangan dalam pelayanan publik kepada pimpinan organisasi dan pimpinan berhak menindak lanjuti laporan masyarakat.

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Publik di kota Yogyakarta dengan ditetapkannya peraturan daerah ini di harapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota yogyakarta. Dan dengan Pemberian kewenangan otonomi daerah memberikan kewenangan lebih terhadap setiap daerah untuk melaksanakan atau mengurus rumah tangganya sendiri, Sebagai suatu daerah yang mempunyai mandat untuk melaksanakan otonomi daerah, kota yogyakarta berupaya meningkatkan fungsi

instansi pemerintahan yang terus berupaya meningkatkan pelayanan publik di kota Yogyakarta yaitu Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Pasal 18 Undang-undang 1945 memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menjalankan otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal tersebut sangat cocok dengan keadaan negara yang mempunyai aneka ragam suku bangsa dan potensi daerah dengan adanya otonomi daerah diharapkan dapat memaksimalkan segala kemampuan yang dimiliki daerah. Dan sistem pemerintahan otonomi daerah mempunyai ciri atau batasan sebagai berikut :<sup>17</sup>

- a. Pemerintah daerah yang berdiri sendiri
- b. Melaksanakan hak, wewenang dan kewajiban pemerintahan oleh sendiri
- c. Melakukan pengaturan, pengurusan dari hak, wewenang, dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya melalui peraturan yang dibuat sendiri
- d. Peraturan yang menjadi landasan hukum urusan pemerintahan tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang dan perundang-undangan di atasnya.

## **B. Faktor-Faktor Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Faktor-Faktor Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dilakukan dengan, Pembagian Tugas atau



Pekerjaan yang diberikana atau diamanatkan di lakukan oleh ahlinya sehingga hasilnya akan memuaskan.

Menjalin hubungan yang baik antara pimpinan yaitu Pegawai Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dengan Pegawai Negeri Sipil Dinas Perizinan Kota Yogyakarta hal ini sering dilakukan.

Memberikan kejelasan tugas antar instansi, kejelasan pembagian tugas ini agar tidak adanya tumpang tindih dalam pekerjaan sehingga pekerjaan akan lebih cepat di selesaikan.

Perbaikan sistem pelaynan perbaikan sistem pelaynan menjadi faktor penting dalam peningkatan pelayanan publik, dengan perbaikan sistem menjadikan syarat sistem pelayanan menjadi jelas batas waktu, biaya atau tarif.

Lebih meningkatkan kemampuan aparat atau Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam pelayanan publik, kemampuan sangat dibutuhkan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan agar hasil yang diperoleh tidak mengecewakan kemapuan baiak berupa pengetahuan ketrampilan serta sikap perilaku yang memdai, karena kemempaun aparat atau Pegawai Negeri Sipil ini sangat berpengaruh dalam peningkatan pelayanan publik. Kemampuan aparat atau pegawai negeri sipil ini mencakup, tingkat pendidikan, kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, kemampuan menyelesaikan kerja sama, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialkukan di organisai, kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan, kecepatan dalam tugas, tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jwaban kepada atasan, tingkat kemampuan ke ikut sertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Menyediakan SDM yang berkualitas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta berupaya menyediakan SDM yang berkualitas dalam pelayanan publik, SDM yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap hasil kerja.

Peningkatan disiplin kerja, Pegawai Negeri Sipil Dinas Perizinan Kota Yogyakarta di tuntutan untuk disiplin dalam bekerja sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Perbaikan fasilitas untuk Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yaitu penggantian komputer, karena komputer adalah alat yang paling penting untuk menunjang kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam pelayanan publik.

Menjalankan visi misi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yaitu Terwujudnya Pelayanan Yang Pasti Dalam Biaya , Waktu, Persyaratan dan Akuntabel Di bidang Perizinan.

Program peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu langkah utama dalam pembangunan bidang pendayagunaan aparatur negara. Tujuannya adalah untuk mengembangkan tatalaksana penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu, transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, patut, dan adil kepada seluruh masyarakat, dan kemudahan kegiatan usaha, serta mendorong partisipasi masyarakat. Kegiatan pokok di prioritaskan adalah menyederhanakan prosedur pelayanan umum melalui penggunaan alat teknologi informasi dan komunikasi untuk kearsipan, seperti pelayanan dokumen atau arsip.<sup>18</sup>

Peningkatan kualitas pelayanan publik ini bersentuhan dengan pengembangan dan pemanfaatan *E-government* yang mencakup penyusunan

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, Hlm,188.

pedoman, fasilitasi, pembudayaan dan pemanfaatan sistem informasi, meningkatkan partisipasi masyarakat yang menjangkau keterlibatan masyarakat atau LSM dalam menilai kinerja pelayanan, menindak lanjuti pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan di bidang pelayanan dan penerapan *indeks* kepuasan masyarakat, serta memberikan penghargaan dan sanksi yang berkaitan dengan pemanfaatan, penilaian, penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan.<sup>19</sup>

Dapat dilihat bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas unsur-unsur dalam penegakkan hukum, terlebih pihak maupun unsur yang terkait dalam peningkatan pelayanan publik tercakup dalam unsur penegakkan hukum itu sendiri. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Faktor – faktor yang mendukung peningkatan pelayanan publik adalah :<sup>20</sup>

a. Faktor Hukum

Hukum akan mudah di tegakkan , jika aturan atau undang undang nya sebagai sumber hukum mendukung untuk terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang undangannya sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan publik. Kemudian suatu aturan atau undang-undang dapat dikatakan bisa menjadi sumber hukum dan kemudian ditegakkan , jika Undang undang itu harus berada dalam azas-azas sebagai berikut :

1. Undang undang tidak boleh berlaku surut ; Artinya Undang undang hanya boleh di terapkan pada peristiwa yang di sebut di

<sup>19</sup> *Ibid.*, Hlm, 189.

<sup>20</sup> Soerjono Soekanto , 2005 , *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum*, Jakarta , Grafindo , Hlm. 8 – 9 .

Meskipun faktor – faktor hukum, aparat penegak hukum , dan kesadaran hukum masyarakat sudah dapat di penuhi dengan baik , namun jika fasilitasnya yang tersedia kurang memadai, niscaya tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik.

d. Faktor masyarakat

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan publik di peruntukkan untuk masyarakat, dan oleh karena masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan publik dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan , karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) di mana tujuan utamanya adalah untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat sesutuhnya. Oleh karena itu jika di pandang dari sudut tertentu, maka masyarakat dapat memengaruhi terciptanya penyelenggaraan publik yang baik . Artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang di aktualisasikan melalui kesadaran hukum.

e. Faktor Kebudayaan

Kebudayaan merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat . Jika melihat dari sistem sosial budaya , negara indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik. Perlu disadari bahwa obyektifnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa di samaratakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing – masing masyarakat di daerahnya. Faktor

dasarnya mencakup nilai – nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai– nilai yang merupakan konsepsi abstrak mengenai apa yang baik, layak dan buruk.

Pembagian pokok-pokok tugas Pegawai Negeri Sipil sangat penting dalam berjalanya pelayanan publik, serta Pegawai Negeri Sipil di tuntutan untuk menjalankan kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Dalam peraturan pemerintah diatur juga tata cara pemeriksaan, serta tata cara pengajuan keberatan apa bila Pegawai Negeri Sipil yang di jatuhkan hukuman disiplin itu merasa keberatan atas hukuman disiplin yang melakukan pelanggaran disiplin.

Pasal 4, 5, dan 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa setiap Pegawai Negeri mempunyai kewajiban :

1. Setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah, serta wajib menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dalam Negara Republik Indonesia.
2. Mentaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku dan melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.
3. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan kepada dan atas perintah pejabat yang berwajib atas kuasa Undang-Undang.

Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 mengatur larangan bagi

1. Menyalah gunakan wewenang
2. Menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain
3. Tanpa izin Pemerintah menjadi pegawai atau bekerja untuk negara lain dan/ atau lembaga atau organisasi internasional
4. Bekerja pada perusahaan asing, konsultan asing atau lembaga swadaya masyarakat asing
5. Memiliki, menjual, membeli, menggadaikan, menyewakan atau meminjamkan barang-barang baik barang bergerak atau tidak bergerak, dokumen atau surat berharga milik negara secara tidak sah
6. Melakukan kegiatan bersama dengan atasan, teman, sejawat, bawahan, atau orang lain di dalam maupun diluar lingkungan kerjanya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain, yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara
7. Memberi atau menyanggupi akan memberi sesuatu kepada siapapun baik secara langsung atau tidak langsung dan dengan dalih apapun untuk diangkat dalam jabatan
8. Menerima hadiah atau sesuatu pemeberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan atau pekerjaan
9. Bertindak sewenang-wenang terhadap bawahanya
10. Melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan sesuatu tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dialayanai sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dialyani
11. Menghalangi berjalanya tugas kedinasan

12. Memberikan dukungan kepada calon Presiden/Wakil presiden, Dewan Perwakilan Rakyat , Dewan Perwakilan Daerah atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan cara:

- a. Ikut serta sebagai pelaksana kampanye
- b. Menjadi peserta kampanye dengan menggunakan atribut partai atau atribut Pegawai Negeri Sipil
- c. Sebagai peserta kampanye dengan mengerahkan Pegawai Negeri lain
- d. Sebagai peserta kampanye dengan menggunakan fasilitas negara

13. Memberikan dukungan kepada calon Presiden/Wakil Presiden dengan cara:

- a. Mmbuat keputusan dan/atau tindakan yang menguntungkan atau merugikan salah satu pasangan calon selama masa kampanye
- b. Mengadakan kegiatan yang mengarah kepada keberpihakan terhadap pasngan calon yang menjadi peserta pemilu sebelum, selama, dan sesudah kampanye meliputi pertemuan, ajakan, himbauan, seruan, atau pemberian barang kepada PNS dalam lingkungan unit kerjanya, anggota keluarga, dan masyarakat

14. Memberikan dukungan kepada calon anggota Dewan Perwakilan

memberikan surat dukungan disertai *foto copy* KTP atau surat keternagan KTP sesuai peraturan perundang-undangan

15. Memberikan dukungan kepada calon Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah, dengan cara:

- a. Terlibat dalam kegiatan kampanye untuk mendukung calon Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah
- b. Menggunakan Fasilitas yang terkait dengan jabatan dalam kegiatan kampanye
- c. Membuat keputusan dan/atau tindakan yang menguntungkan atau merugikan salah satu pasangan calon selama masa kampanye
- d. Mengadakan kegiatan yang mengarah kepada keberpihakan terhadap pasangan calon yang menjadi peserta pemilu sebelum, selama, dan sesudah masa kampanye meliputi pertemuan, ajakan, himbauan, seruan, atau pemberian barang kepada PNS dalam lingkungan unit kerjanya, anggota keluarga, dan masyarakat

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sesuatu tujuan selain sangat ditentukan oleh dan mutu profesionalitas juga ditentukan oleh disiplin para anggotanya. Bagi aparatur pemerin-tahan disiplin tersebut mencakup unsur-unsur ketaatan, kesetiaan, kesungguhan dalam menjalankan tugas dan kesanggupan berkorban, dalam arti mengorbankan kepentingan pribadi dan golongannya untuk

kepentingan negara dan masyarakat Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil



adalah peraturan yang mengatur mengenai kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati atau larangan dilanggar oleh Pegawai Negeri Sipil.

Dalam peningkatan kinerja pelayanan publik terdapat banyak faktor-faktor untuk meningkatkan pelayanan publik diantaranya: visi-misi, struktur organisasi, prosedur kerja, sistem insentif, disiplin, kerja sama, kepemimpinan dan lain-lain.

Pembagian tugas pokok kepada pegawai negeri sipil sesuai dengan keahlian yang dimiliki, serta kejelasan pembagian tugas antar struktur satu dengan struktur lainnya agar tidak adanya tumpang tindih dalam pelaksanaan pekerjaan yang diamanatkan.

Dalam peningkatan kinerja pegawai ada beberapa faktor-faktor yang sangat berpengaruh diantaranya:

1. Struktur organisasi struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Kemampuan aparat, aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Dengan kemampuan yang

3. Sistem pelayanan, sistem pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Ada beberapa Tata laksana pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab yaitu:<sup>21</sup>

1. Wawasan kedepan. Tata pemerintahan yang berwawasan ke depan, yaitu semua kegiatan pemerintah di berbagai bidang harus di dasarkan pada visi misi yang jelas di sertai implementasi yang tepat sasaran
2. Keterbukaan dan transparasi. Tata pemerintahan yang bersifat terbuka, yaitu wujud nyata prinsip tersebut antara lain apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah
3. Partisipasi masyarakat. Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat, yaitu masyarakat yang berkepentingan ikut serta dalam proses perumusan dan/ atau pengambilan keputusan atas kebijakan publik yang diperuntukkan bagi masyarakat
4. Tanggung gugat. Tata pemerintah bertanggung gugat (ber tanggung jawab), yaitu instansi pemerintah dan aparturnya harus

dapat mempertanggung jawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Demikian dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan

5. Supremasi hukum. Tata pemerintahan yang menunjang supremasi hukum, yaitu wujud nyata prinsip ini mencakup upaya mencegah dan penyelesaian pelanggaran HAM serta peningkatan kesadaran hukum dan mencegah serta menindak perbuatan yang bertentangan hukum
6. Demokrasi. Tata pemerintahan yang demokrasi dan beorientasi pada konsesus, yaitu perumusan kebijakan pembangunan baik di pusat maupun di daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif. Keputusan-keputusan yang diambil antar lembaga-lembaga eksekutif dan legislatif harus didasarkan pada konsesus agar setiap kebijakan yang diambil benar-benar merupakan keputusan bersama
7. Profesionalisme dan kompetensi. Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, yaitu wujud nyata dari prinsip ini dapat dilihat dari upaya penilaian kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme SDM yang ada, dan upaya perbaikan atau peningkatan kualitas SDM
8. Daya tanggap. Tata pemerintahan yang cepat tanggap, yaitu aparat

dalam mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi

9. Keefisienan dan keefektifan. Tata pemerintahan yang menggunakan struktur dan SDM secara efisien dan efektif, yaitu pemerintah baik pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perbaikan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan, menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat, serta selalu berupaya mencapai hasil yang optimal dengan memanfaatkan dana dan sumber daya lainnya yang tersedia secara efisien dan efektif
10. Desentralisasi. Tata pemerintahan yang terdesentralisasi, yaitu dilakukan pendelegasian tugas dan kewenangan pusat kepada semua tingkatan aparat sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memberikan keleluasaan yang cukup untuk mengelola pelayanan publik dan menyukseskan pembangunan di pusat maupun di daerah
11. Komitmen pengurangan kesenjangan. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan, yaitu pengurangan kesenjangan dalam berbagai bidang, baik antar pusat maupun daerah secara adil dan profesional merupakan wujud nyata prinsip pengurangan kesenjangan. Hal ini mencakup upaya

perlakuan diskriminatif yang menciptakan kesenjangan antar laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bermasyarakat