

### **BAB III**

#### **EVALUASI KEBIJAKAN PENGHENTIAN SEMENTARA PENGANGKATAN CPNS DI KABUPATEN KULON PROGO 2011-2012.**

Dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi dan mengoptimalkan kinerja sumber daya aparatur daerah serta efisiensi anggaran belanja pegawai yang telah ada perlu dilakukan penataan organisasi dan penataan pegawai negeri sipil (*rightsizing*). Oleh karena itu, perlu dilakukan penundaan sementara calon pegawai negeri sipil tiap daerah yang terindikasi mempunyai anggaran belanja pegawai lebih dari 50% ke atas.

Melalui tiga Kementerian terkait, yakni Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Keuangan dan Kementerian dalam Negeri, Pemerintah pusat resmi memberlakukan kebijakan penghentian sementara atau moratorium penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Peraturan bersama tiga menteri tersebut bernomor 02/SPB/M.PAN-RB/8/2011, 800-632 Tahun 2011 dan 141/PMK.01/2011 tanggal 24 Agustus 2011 tentang Penundaan Sementara Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil diberlakukan bagi Pemerintah pusat dan daerah pada tanggal 1 September 2011 sampai dengan 31 Desember 2012. Melalui peraturan bersama ini Pemerintah daerah diharapkan melakukan penghitungan jumlah kebutuhan pegawai berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja untuk kemudian melakukan penataan organisasi dan penataan PNS dalam rangka reformasi birokrasi

Moratorium juga dimaksudkan untuk mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia serta efisiensi anggaran belanja pegawai sehingga terwujud *right sizing* (penataan organisasi dan PNS) secara menyeluruh.

Terkait dengan kebijakan moratorium tersebut, Pemerintah BKD Kulon Progo mempunyai formula tersendiri dalam menanggulangi kebutuhan dan kualitas kinerja aparatur daerah yang ada dengan salah satu kegiatan mengirimkan pegawai SKPD untuk mengikuti kegiatan diklat, sosialisasi, dan pelatihan lainnya untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang ada. Sehingga kebijakan moratorium dari Pemerintah pusat dalam membatasi pegawai tersebut tidak berpengaruh terhadap kinerja yang ada di tiap SKPD yang ada.

Dalam melakukan Evaluasi kinerja Badan di Kepegawaian Daerah, ada beberapa indikator yang menjadi tolak ukur dalam melakukan evaluasi tersebut, Diantaranya:

#### **1. EFEKTIFITAS.**

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Sebagai contoh jika sebuah tugas dapat selesai dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif. Beberapa indikator

**a. Penyelesaian Kerja tepat waktu.**

Pekerjaan yang banyak dan menumpuk, berdampak pada penyelesaian pekerjaan yang tidak selesai dengan waktu yang ditetapkan. Bagi pekerja administrasi, terkadang sangat sulit untuk membendung atau menolak pekerjaan yang diberikan oleh atasan karena secara tidak langsung tugas administrasi cukup membantu pekerjaan atasan. Untuk itu penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu sangat diharapkan oleh atasan.

Dalam melakukan suatu pekerjaan. Orang selalu menginginkan mendapatkan hasil yang baik untuk pekerjaannya. Dalam organisasi, lembaga, maupun pada umumnya.

Jumlah pegawai di Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2011 mencapai sekitar 8860 orang. Sekilas jumlah ini terlihat sangat banyak, namun apabila dikaitkan dengan perhitungan kebutuhan pegawai berdasarkan Permenpan No. 26 tahun 2011 tentang Perhitungan Kebutuhan Pegawai maka jumlah tersebut masih belum memenuhi kebutuhan tenaga teknis di masing-masing SKPD. Jika dibandingkan dengan perhitungan berdasar Permenpan 26/2011 tersebut, perhitungan kebutuhan PNS di Kabupaten Kulon Progo sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Bupati 74/2010 tentang Kualifikasi Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional Umum di Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dan Peraturan Bupati 25/2009 tentang Jabatan Fungsional Tertentu beserta distribusinya di masing-masing SKPD dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini

**Tabel 3.1**  
**Perbandingan Hasil Perhitungan Kebutuhan PNS berdasarkan**  
**Permenpan 26/2011 dan Hasil Analisis Jabatan dengan Kebutuhan Riil per**  
**SKPD**

NO	SKPD	JUMLAH KEBUTUHAN		
		PERMENPAN	ANJAB	RIIL
1	Sekretariat Daerah	204	214	204
2	Sekretariat DPRD	40	37	42
3	Dinas Pendidikan	5.140	6.110	5.562
4	Dinas Kesehatan	996	1.051	795
5	Dinas Sosnakertrans	116	129	106
6	Dinas Hubkominfo	86	100	83
7	Dinas Dukcapil	97	86	56
8	Dinas Budparpor	77	94	55
9	Dinas PU	188	188	152
10	Dinas Kop UMKM	46	46	33
11	Dinas Indag dan ESDM	133	144	108
12	Dinas Pertahut	93	123	97
13	Dinas Kepenak	145	154	123
14	DPPKA	101	126	93
15	Bappeda	106	111	57
16	BKD	74	74	56
17	Inspektorat Daerah	65	92	62
18	BPMPPDKB	112	162	103
19	BPBD	37	37	23
20	RSUD	418	550	379
21	KPM	16	23	18
22	Kantor Lingkungan Hidup	23	24	17
23	Kantor KP4K	144	155	106
24	Perpustakaan Umum	29	34	26
25	Kantor Arsip dan Dokumentasi	27	34	18
26	KPT	22	25	20
27	Satpol PP	75	70	55
28	Kelurahan Wates	12	13	12
29	Kecamatan (12)	399	424	368
<b>J U M L A H</b>		<b>9.042</b>	<b>10.453</b>	<b>8.860</b>

Sumber: Bagian Organisasi Setda, 2011

Berdasarkan data tersebut diatas, terlihat bahwa berdasarkan hasil perhitungan kebutuhan PNS menggunakan dasar Permenpan 26/2011, maka Kecamatan Kabupaten Kulon Progo masih mengalami kekurangan personil

sebanyak 542. Sedangkan dengan menggunakan hasil analisis jabatan, maka kekurangan tersebut terjadi pada hampir setiap SKPD dengan jumlah kekurangan mencapai 1593 orang. Kekurangan ini masih ditambah lagi dengan jumlah pegawai yang pensiun setiap tahun yang mencapai rata-rata 300 orang. Tidak heran jika sejumlah SKPD kedodoran dalam menjalankan fungsinya karena kekurangan tenaga teknis.

Angka pensiun pegawai yang ada pada Kabupaten Kulon Progo terbilang cukup besar tiap tahun dari 2010 sampai pada 2014. Pegawai yang akan memasuki usia pensiun (BUP) pada tahun 2013 adalah sejumlah 298 orang. Sementara pada kurun waktu 2010 sampai 2014 terdapat pegawai yang pensiun sejumlah 1.666 orang, dengan rincian pertahun sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Pegawai yang pensiun di rinci per tahun.**

<b>No</b>	<b>Tmt Pensiun</b>	<b>Jumlah*)</b>
1	Tahun 2010	354
2	Tahun 2011	375
3	Tahun 2012	327
4	Tahun 2013	298
5	Tahun 2014	312
<b>Jumlah</b>		<b>1666</b>

\*) memperhitungkan pensiun PNS DPK di sekolah dasar 2013.

Setiap tahun pegawai yang ada di Pemkab Kulon Progo memasuki usia pensiun sebanyak lebih dari 300 orang tiap tahunnya. Berdasarkan data diatas, jumlah pegawai yang memasuki usia pensiun untuk tahun 2010 sampai pada 2014 mencapai 1666 orang. Pada tahun 2010 jumlah pegawai yang memasuki usia pensiun sebanyak 354 orang, tahun 2011 sebanyak 375 orang, tahun 2012

sebanyak 327 orang, tahun 2013 sebanyak 298 orang, dan pada tahun 2014 sebanyak 312 orang. Dari data riil jumlah pegawai yang ada di Pemkab Kulon Progo sekitar 7.712 orang. Terdapat banyak kekurangan pegawai untuk setiap jabatan yang ada. Baik dalam jabatan struktural, fungsional umum, maupun Jabatan Fungsional Tertentu (Guru, Tenaga Kesehatan, Penyuluh, dll).

Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) bersurat kepada para pejabat pembina kepegawaian pusat, pejabat pembina kepegawaian daerah provinsi, dan pejabat pembina kepegawaian daerah kabupaten/kota untuk menegaskan ketentuan baru pegawai negeri sipil (PNS) terkait terkait batas usia pensiun (BUP) pejabat administrator, pejabat pengawas, dan pejabat pelaksana. Para pejabat itu sebelumnya dikenal sebagai pejabat eselon III ke bawah dan fungsional umum. Disebutkan di dalamnya bahwa batas usia PNS pejabat administrator, pejabat pengawas, dan pejabat pelaksana adalah 58 tahun.

PNS yang menduduki jabatan pejabat administrator, pejabat pengawas, dan pejabat pelaksana sebelumnya pejabat eselon III ke bawah dan fungsional umum belum berusia 56 tahun, tetapi keputusan pemberhentian dengan hormat sebagai PNS telah ditetapkan karena mencapai batas usia pensiun 56 tahun dan pemberhentiannya ditetapkan berlaku terhitung mulai akhir Januari 2014.<sup>27</sup>

Dalam UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan tidak mengatur kapan saatnya pensiun dan berapa Batas Usia Pensiun (BUP) untuk pekerja sektor

---

**TABEL 3.3****BATAS USIA PENSIUN PEGAWAI**

<b>NO</b>	<b>NAMA JABATAN/GOLONGAN</b>	<b>BATAS USIA PENSIUN (BUP)</b>	<b>DASAR HUKUM</b>
1.	PNS Umum	56 tahun	Pasal 3 ayat 2 PP No. 32 Th 1979 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil, yang diubah menjadi PP No. 65 tahun 2008
2.	Ahli Peneliti dan Peneliti	65 tahun	Pasal 1 PP No. 65 tahun 2008
3.	Guru Besar/ Professor	65 tahun	Pasal 67 ayat 5 UU No.4 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
4.	Dosen	65 tahun	
5.	Guru	60 tahun	Pasal 40 ayat 4 UU No.4 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
6.	POLRI	58 tahun	Pasal 30 ayat 2 UU No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
7.	POLRI dengan keahlian khusus	60 tahun	
8.	Perwira TNI	58 tahun	Pasal 75 UU No. 34 tahun 2004 tentang Tentara Nasional Indonesia
9.	Bintara dan Tantama	53 tahun	
10.	Jaksa	62 tahun	Pasal 12 UU No. 16 tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia
11.	Eselon I dalam jabatan Struktural	60 tahun	Pasal 1 PP Nomor 65 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas PP No.32 tahun 1979 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil
12.	Eselon II dalam jabatan Struktural	60 tahun	
13.	Eselon I dlm jabatan strategis	62 tahun	
14.	Pengawas Sekolah	60 tahun	Pasal 1 PP Nomor 65 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas PP No.32 tahun 1979 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil
15.	Hakim Mahkamah Pelayaran	58 tahun	
16.	Jabatan lain yang ditentukan Presiden	58 tahun	
17.	Pekerja/ Buruh	Berdasarkan PK, PP, PKB	Pasal 154 UU No. 13 tentang Tenaga Kerja

Pegawai yang dibutuhkan untuk semua SKPD adalah 9.072 orang, sementara pegawai yang tersedia secara riil adalah sejumlah 7.712 orang sehingga Pemerintah Kabupaten Kulon Progo masih kekurangan pegawai sejumlah 1.360 orang. Kekurangan pegawai berdasarkan jabatan dapat dirinci sebagai berikut ini:

**Tabel 3.4**  
**Jumlah pegawai yang tersedia serta yang dibutuhkan.**

<b>No</b>	<b>Jenis Jabatan</b>	<b>Riil</b>	<b>Butuh</b>	<b>Kurang/ Lebih</b>	<b>Usulan Tahun 2013</b>
1	Jabatan Struktural	611	663	-52	-
2	Jabatan Fungsional Umum (Staf)	2.271	3.004	-733	131
3	Jabatan Fungsional Tertentu (Guru, Tenaga Kesehatan, Penyuluhan, Dll)	4.830	5.405	-575	169
<b>Jumlah</b>		<b>7.712</b>	<b>9.072</b>	<b>-1.360</b>	<b>300</b>

Data per-februari 2013.

Akibat moratorium sejak 2011 lalu hingga berakhir pada tahun 2012. Pemkab Kulon Progo memang kekurangan pegawai, menyusul dengan setiap tahunnya 300 PNS yang pensiun. Penyusutan memang cukup banyak. Sejak 2008 Pemkab punya pegawai sekitar 10 ribu lebih, dan sekarang tahun 2013 ini tinggal 8.428 PNS.<sup>30</sup>

Kekurangan pegawai di Pemkab Kulon Progo membuat BKD melakukan usulan kepada Pemerintah pusat dengan formasi 300 CPNS pada tahun 2013. Sebanyak 300 formasi tersebut diantaranya tenaga 70 tenaga medis kesehatan, 60 guru SD dan mata pelajaran yang memang kurang, serta sisanya tenaga teknis untuk mengisi jabatan di SKPD-SKPD dengan jabatan fungsional umum atau staf.

Pengajuan formasi 300 CPNS tersebut karena moratorium penerimaan CPNS sudah berakhir Desember 2012. Namun usulan 300 CPNS tersebut belum terealisasi dikarenakan kebijakan tersebut masih berlaku, sehingga BKD tersebut belum bisa merealisasi tambahan sumber daya aparatur. Sehingga hanya memaksimalkan pegawai yang ada sambil menunggu untuk diperbolehkan dan berakhirnya kebijakan Pemerintah pusat dalam pembatasan penerimaan calon pegawai negeri sipil (CPNS).

Jumlah pegawai yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Kulon Progo saat ini dengan jumlah sebanyak 54 orang. Keterbatasan pegawai yang ada tidak terlalu berpengaruh dengan kinerja aparatur daerah. Sehingga realisasi semua kegiatan dapat terlaksana dengan baik pada tahun 2013. Berikut adalah Tabel indikator penyelesaian kerja Badan Kepegawaian Daerah Kulon Progo tahun 2013.

**Tabel 3.5**  
**Pencapaian kinerja BKD.**

No	Sasaran Strategis	%
1	Peningkatan kualitas sumber daya aparatur.	100.25
2	Terciptanya system pengembangan dan penataan pegawai yang proporsional dan terwujudnya peningkatan kinerja aparatur PNS.	112.03
3	Terpenuhinya data-data kepegawaian yang rinci dan akurat.	100
4	Terwujudnya aparatur yang memiliki disiplin tinggi, bermoral dan menjunjung tingkat etika dilingkungan kerja dan masyarakat.	115
5	Terwujudnya kesejahteraan pegawai.	99,26
6	Terciptannya pelayanan yang sederhana, mudah, murah dan transparan kepada aparatur dan masyarakat.	100
7	Terwujudnya peningkatan kinerja pengelolaan pelayanan perkantoran, administrasi keuangan dan kepegawaian.	100

**Tabel 3.6**  
**Peningkatan kualitas Kinerja Aparatur PNS.**

Sasaran	Indikator	Target	Realisasi	%
Terciptanya system pengembangan dan penataan pegawai yang proporsional dalam terwujudnya peningkatan kinerja aparatur PNS.	Jumlah CPNS yang direkrut	485 orang	17	3.505155
	Jumlah PNS yang memenuhi syarat untuk dilakukan seleksi alih.	40 orang	80	200
	Jumlah PNS JFT yang dimutasi dan kepalah sekolah yang diangkat/dipindah tugaskan.	400 orang	854	213.5
	Jumlah PNS JFU yang diberdayakan dilingkup pemkab Kulon Progo termasuk mutasi keluar.	400 orang	478	119.5
	Naskah usulan formasi PNS.	1 SK	1	100
	Frekuensi pelantikan dalam tahun anggaran berjalan, jumlah keputusan bupati tentang pengangkatan PNS dalam jabatan struktural, dan jumlah PNS yang mengikuti pemetaan potensi dan kompetensi.	6 kali pelantikan	6	100
	Terwujudnya pendayagunaan PTTD sesuai kebutuhan pegawai.	1 SK Bupati	1	100
	Jumlah peserta yang lulus seleksi IPDN.	5 orang	5	100
	Jumlah PNS yang naik pangkat pada waktunya.	1386 orang	1161	83.76623
	Penilaian angka kredit secara terintegrasi, valid dan akurat bagi PNS JFT di SKPD-SKPD.	12 SKPD	12	100

*Data : pengukuran kinerja BKD 2013*

Kekurangan sumber daya aparatur daerah (pegawai) yang ada di Pemkab Kab Kulon Progo, membuat Badan Kepegawaian Daerah Kulon Progo

maupun Satuan Kerja Perangkat Daerah lainnya yang ada di Pemkab Kulon Progo untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya aparatur daerah. Dengan hasil realisasi seperti tabel diatas.

Target dalam peningkatan sumber daya aparatur daerah pada tahun 2013 ditargetkan sebanyak 2.716 orang di tiap bidang. Sedangkan yang terrealisasi secara umum hanya berkisar 2.595 orang. 1 (satu) surat keputusan (SK) naskah usulan formasi, satu SK Terwujudnya pendayagunaan PTTD sesuai kebutuhan pegawai, dan 6 kali pelantikan PNS. dalam Dalam meningkatkan kinerja pengelolaan pelayanan perkotaan, administrasi keuangan dan kepegawaian yang ada di Badan Kepegawaian Daerah. Ada beberapa realisasi kerja. Seperti Tabel

**Tabel 3.7**  
**Hasil Peningkatan kinerja pengelolaan pelayanan perkantoran,**  
**administrasi keuangan dan kepegawaian.**

<b>Sasaran Strategis</b>	<b>Indikator Kerja</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>%</b>
Peningkatan kinerja pengelolaan pelayanan perkantoran, administrasi keuangan dan kepegawaian	Laporan bulanan, triwulanan, tahunan dan monitoring evaluasi kerja.	12 bulan	12 bulan	100
	Terpenuhinya kebutuhan dasar surat menyurat	12 bulan	12 bulan	100
	Terpenuhinya kebutuhan telepon air dan listrik	12 bulan	12 bulan	100
	Jumlah kendaraan dinas	17 unit	17 unit	100
	Jumlah jasa administrasi Keuangan sejumlah 10 orang	12 bulan	12 bulan	100
	Kebersihan gedung tempat bekerja	12 bulan	12 bulan	100
	Perbaikan komputer, laptop, mesin tik, LCD, wireless	100%	100%	100
	Tercukupinya kebutuhan ATK	12 bulan	12	100
	Tercukupinnya barang cetakan dan pengadaan	12 bulan	12	100
	Tercukupinnya kebutuhan alat listrik	12 bulan	12	100
	Tercukupinya peralatan dan perlengkapan pendukung kantor	12 bulan	12	100
	Tersedianya bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan	12 bulan	12	100
	Tersediannya makanan minuman rapat	12 bulan	12	100
	Tercukupinya kordinasi dan konsultasi keluar daerah	12 bulan	12	100
	Tercukupinya kordinasi dan konsultasi kedalam daerah	12 bulan	12	100
	Tersediannya jasa PTTD (jaga malam/ kebersihan)	12 bulan	12	100
	Tersedianya jasa informasi dan komunikasi melalui website	12 bulan	12	100
	Jumlah LAKIP	8 bendel	8	100
	Tersusunnya laporan keuangan semester dan akhir tahun	6 buku	6	100
	Jumlah dokumen renja SKPD	10 bendel	10	100

Dalam Peningkatan kinerja pengelolaan pelayanan perkantoran, administrasi keuangan dan kepegawaian pada tahun 2013 terealisasi secara sempurna. Walaupun dalam kebijakan moratorium tersebut. Pelaksanaan dan peningkatan kinerja sangat dipantau sehingga mencapai 100% program tersebut terlaksana.

Kinerja pemerintah daerah Badan Kepegawaian Daerah tidak berpengaruh dengan kebijakan moratorium yang dikeluarkan oleh Pemerintah pusat terkait keputusan tiga menteri, yakni menteri pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Keuangan dalam melakukan pembatasan terhadap penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Badan Kepegawaian Daerah Kulon Progo ternyata mempunyai formula tersendiri dalam menanggulangi kebutuhan aparatur daerah yang terkendala dengan kebijakan pembatasan atau penghentian penerimaan CPNS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sub bidang perencanaan dan pengadaan pada bidang perencanaan dan pengembangan badan kepegawaian daerah Kabupaten Kulon Progo (Bapak Sri Agung Panggarso S.STP,)<sup>31</sup>

*“Kita memang kekurangan orang dalam melakukan kegiatan yang ada, namun bagaimana lagi. Itu sudah menjadi kebijakan pusat dan kita hanya bisa menjalankannya. Namun dengan keterbatasan personil yang ada, kita maksimalkan dengan mengikuti diklat-diklat, pendidikan lanjutan maupun sosialisasi dalam meningkatkan kualitas aparatur daerah tersebut.”*

---

<sup>31</sup> kepala sub bidang perencanaan dan pengadaan pada bidang perencanaan dan pengembangan

Berdasarkan analisis data dan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan kekurangan sumber daya aparatur daerah yang ada tidak berpengaruh dengan penyelesaian kerja dan waktu yang telah ditentukan di badan Kepegawaian Daerah pemkab Kulon Progo tersebut. Karena BKD sendiri dengan keterbatasan pegawai dari hasil kebijakan pusat mengenai moratorium CPNS membuat BKD mempunyai formulasi untuk menanggulangi hal tersebut dengan cara mengirim pegawai yang ada untuk mengikuti diklat-diklat, pelatihan/pendidikan, maupun sosialisai yang ada.

**b. Hasil kerja sesuai dengan yang direncanakan.**

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.

Berdasarkan analisis evaluasi waktu kerja yang ada di pemkab Kulon Progo, yakni Badan Kepegawaian Daerah dalam menjalankan tugasnya dianggap telah tepat pada waktu yang digunakan. Menurut pengukuran kerja BKD Kulon Progo tahun 2013. Penyelesaian dan terealisasinya semua kegiatan yang ada

Dalam melakukan wawancara antara penulis dengan Sri Widayati, S.Si., M.A (kepala sub bagian umum dan kepegawaian sekretariat). Beliau mengemukakan.

*“Semua kegiatan di BKD sudah tepat dengan waktu yang ditentukan. Karena sebelum kita melakukan kegiatan, kita membuat jadwal apa saja yang akan dilakukan pada waktu ini. Sehingga semua kegiatan dapat terselesaikan pada waktunya.”*

Melihat data yang ada diatas dan juga berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu kepala Sub bagian Umum kepegawaian sekretariat, dapat dianalisis bahwa dalam melakukan kegiatan ataupun program di Badan Kepegawaian Daerah telah tepat pada waktu yang ditentukan. Hal tersebut terjadi karena sebelum melakukan kegiatan yang ada. Di BKD sendiri telah merencanakan dan mengatur jadwal untuk kegiatan tersebut. Sehingga dapat terlaksanakan dengan baik.

### **c. Pembiayaan kerja.**

Biaya kerja adalah biaya yang ditentukan dimuka, yang merupakan jumlah biaya yang seharusnya dikeluarkan untuk membuat satu satuan produk atau membiayai kegiatan tertentu, dibawah asumsi kondisi ekonomi, efisiensi dan faktor-faktor lain tertentu.

Berikut adalah realisasi anggaran SKPD badan kepegawaian daerah Kulon

Dalam melakukan pembiayaan program kegiatan yang ada di SKPD

**Tabel 3.8**  
**Realisasi anggaran SKPD Badan Kepegawaian Daerah**  
**Kulon Progo 2012.**

No. Urut	Uraian	Anggaran Setelah Perubahan	Realisasi	Lebih/Kurang
1	2	3	4	5
<b>1</b>	<b>Pendapatan</b>			
<b>1.1</b>	<b>Pendapatan Asli Daerah</b>			
1.1.1	Pendapatan Pajak Daerah	0	0	0
1.1.2	Pendapatan Restribusi Daerah	0	0	0
1.1.3	Pendapatan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan.	0	0	0
1.1.4	Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah	0	0	0
	<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2</b>	<b>Belanja</b>	<b>9.898.758.727</b>	<b>9.588.521.951</b>	<b>310.236.776</b>
<b>2.1</b>	<b>Belanja Operasi</b>	<b>9.898.458.727</b>	<b>9.588.221.951</b>	<b>310.236.776</b>
2.1.1	Belanja Pegawai	7.613.822.657	7.457.193.270	156.629.387
2.1.2	Belanja Barang	2.284.636.070	2.131.028.681	153.607.389
<b>2.2</b>	<b>Belanja Modal</b>	<b>300.000</b>	<b>300.000</b>	<b>0</b>
2.2.1	Belanja Tanah	0	0	0
2.2.2	Belanja Peralatan Dan Mesin	0	0	0
2.2.3	Belanja Gedung Dan Bangunan	0	0	0
2.2.4	Belanja Jalan, Irigasi, Dan Jaringan	0	0	0
2.2.5	Belanja Asset Tetap Lainnya	300.000	300.000	0
2.2.6	Belanja Asset Lainnya	0	0	0
	<b>Jumlah</b>	<b>9.898.758.727</b>	<b>9.588.521.951</b>	<b>310.236.776</b>
	<b>Surplus/ (Defisit)</b>	<b>(9.898.758.727)</b>	<b>(9.588.521.951)</b>	<b>(310.236.776)</b>

Sumber : BKD.KulonProgoKab.go.id

Dalam pembiayaan program dan kegiatan yang ada di SKPD Badan Kepegawaian Daerah Kulon Progo di ambil dari anggaran APBD yang terlampir diatas. Secara umum anggaran berasal dari APBD dan APBN dalam melakukan program yang ada.

Bedasarkan tampilan Tabel 3.8 diatas memperlihatkan bagaimana tingkat

kegiatan Daerah Kulon Progo dalam meningkatkan kinerja yang kualitas di

Pemerintahannya, bukan main-main kucuran dana segar untuk belanja operasi saja bisa mencapai puluhan juta bahkan milyaran.

Selain itu, besaran dana yang dianggarkan diatas berdasarkan tabel diatas, penulis juga dapat menyimpulkan bahwasanya Pemerintah benar-benar melakukan peningkatan kualitas kinerja di BKD terkait dengan pembatasan CPNS atau Moratorium CPNS, jadi bukan hanya sekedar yang *"nice to have"*. Dan sekarang kita tinggal melihat bagaimana Badan Kepegawaian Daerah mampu memanfaatkan dana yang besar besar tersebut dengan baik.

## **2. Efisiensi.**

Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Adapun indikator untuk mengukur efisiensi evaluasi di Badan Kepegawaian Daerah Kulo Progo sebagai berikut:

### **a. Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pencapaian Hasil.**

Dalam mencapai efektifitas kerja, berkaitan dengan kebijakan moratorium yang telah dikeluarkan Pemerintah pusat dengan keputusan tiga menteri membuat sebagian program kerja/ kebijakan mengalami kendala dan tidak tepat pada waktu yang ditentukan. Menurut bapak Sri Agung Panggarso.

*"Moratorium merupakan penghentian sementara rekrutman CPNS yang dilakukan oleh Pemerintah pusat dalam memaksimalkan kerja aparatur Negara, dari kebijakan tersebut, secara personil kami kekurangan. Selain itu, tingkat kinerjanya sebagai pegawai sipil yang ada di BKD yang masih*

*kurang representative diikuti sertakan dalam seminar maupun workshop dalam membangun potensi mereka.<sup>32</sup>*

Sehingga jelas bahwasannya didalam BKD terdapat kekurangan porsonil dalam melakukan kegiatan yang ada. Surat keputusan tiga menteri bernomor 02/SPB/M.PAN-RB/8/2011,800-632 TAHUN 2011 DAN 141/PMK.01/2011 Tanggal 24 Agustus tentang penundaan sementara penerimaan calon pegawai negeri sipil diberlakukan bagi Pemerintah pusat dan daerah pada tanggal 1 september 2011 sampai 32 desember 2012. Secara administrasi (surat keputusan) kebijakan telah berakhir pada tanggal 31 desember 2012, namun untuk kebijakan dari Pemerintah pusat masih membatasi sampai tahun 2013. Sehingga usulan yang dilakukan oleh BKD di awal tahun 2013 masih mengalami penundaan. Berdasarkan wawancara dengan kepala subbid perencanaan dan pengadaan, bapak Sri Agung Panggarso, S.STP.

*“Berdasarkan surat dari Pemerintah pusat hanya sampai pada tanggal 31 desember 2012 namun secara kebijakannya masih berlaku sampai tahun 2013. Karena di awal 2013 kami mengajukan tambahan pegawai sekitar 300 orang. namun belum bisa direalisasi dari Pemerintah pusat, jadi kami hanya memaksimalkan yang ada dengan mengikut sertakan dalam seminar maupun workshop”<sup>33</sup>*

Berdasarkan data riil yang ada BKD Kulon Progo per tanggal 28 terdapat 8.163 pegawai yang berstatus belum pensiun diantaranya untuk jabatan fungsional

<sup>32</sup>Wawancara dengan bapak Sri Agung Panggarso,S.STP. kepala subbid perencanaan dan pengadaan. Hari selasa,7 januari 2014. Pukul 10:00 wib

<sup>33</sup> ibid

tertentu sebanyak 5.354, jabatan fungsional umum sebanyak 2.190, dan untuk jabatan fungsional struktural sebanyak 619 orang. Seperti Tabel dibawah ini.

**Tabel 3.9**

**Data riil per 28 November 2013.**

<b>Jenis Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Status Pensiun</b>
Jabatan Fungsional Tertentu (JFT)	5.354 orang	Belum pensiun
Jabatan Fungsional Umum (JFU)	2.190 orang	Belum pensiun
Jabatan Struktural	619 orang	Belum pensiun
<b>Jumlah</b>	<b>8.163 orang</b>	<b>Belum pensiun</b>

*Data riil BKD Kulon Progo per 28 November 2013.*

Secara umum pegawai untuk jenis jabatan yang ada diatas masih tersisa 8.163 orang dalam seluruh SKPD di Pemkab Kulon Progo. Namun untuk tahun 2010 sampai 2014 pegawai yang masuk usia pensiun (BUP) sebanyak 1.666 orang. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kapasitas kinerja yang ada. Sehingga berdasarkan data per-februari 2013 pegawai yang tersedia secara riil adalah 7.712 orang dan masih kekurangan sebanyak 52 orang untuk jabatan struktural, 733 orang untuk jabatan fungsional umum (staf), dan 575 orang untuk jabatan fungsional tertentu (guru, tenaga kesehatan, penyuluhan, dll). Sehingga kebutuhan pegawai secara umum adalah 1.260 orang untuk semua jabatan

**b. Efisiensi Pembiayaan Administrasi.**

Bukanlah merupakan sebuah rahasia lagi bahwa kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan oleh Pemerintah pada sebuah Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kulon Progo merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan di SKPD tersebut.

Pembiayaan administrasi dan pelaksanaan program yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Kulon Progo diambil dari anggaran yang telah dirinci pada tahun 2012.

**3. KECUKUPAN.**

Dilihat dari kecukupan alat/fasilitas dan bahan yang diberikan kepada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kulon Progo dalam menyelenggarakan kinerja dapat dilihat dari beberapa indikator dibawah:

**a. Fasilitas Yang Tersedia.**

Dalam melakukan program kegiatan di pemkab Kulon Progo pada tahun 2013 terdapat berbagai kekurangan dalam hal fasilitas komputer. Hal tersebut dapat dirasakan oleh beberapa bidang di BKD yang masih menggunakan laptop

wawancara dengan kepala sub bagian umum dan kepegawaian sekretariat, Ibu Sri Widayati, S.si., M.A. dikantor Badan Kepegawaian Daerah Kulon Progo.

*“Untuk fasilitas seperti komputer di BKD itu masih kurang. Hal ini dilihat dari beberapa bidang yang ada masih menggunakan laptop sendiri dalam melakukan pekerjaannya.”<sup>34</sup>*

Untuk memberikan dukungan kinerja para aparatur daerah Kulon Progo dalam bentuk pengadaan fasilitas, pemkab dalam masa jabatan 2013 telah merealisasikan beberapa fasilitas yang ada dalam menunjang kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kulon Progo. Salah satu program dalam hal untuk menciptakan pelayanan yang sederhana, mudah, murah, dan transparan kepada aparatur dan masyarakat. Beberapa realisasi fasilitas guna menunjang kinerja sebagai berikut.

**Tabel 3.10**

**Realisasi Fasilitas di BKD Kulon Progo 2013.**

Sasaran	Indikator	Target	Realisasi	%
menciptakan pelayanan yang sederhana	Terlaksana pengadaan AC dan Sunblasting.	100%	100%	100
	Jumlah LCD dan Layar monitor, kamera, wireless, komputer/laptop.	6 unit	6	100
	Pemeliharaan jumlah kendaraan roda 2:14 unit dan roda 4:3 unit.	12 bulan	12	100
	Jumlah pembelian kursi rapat.	40 unit	40	40

*Data : pengukuran kinerja BKD 2013.*

<sup>34</sup> Wawancara dengan kepala sub bagian umum dan kepegawaian sekretariat BKD Kulon Progo.

Berdasarkan data dan analisis kebutuhan fasilitas di BKD Kulon Progo diatas dapat diambil kesimpulan bahwa untuk pengadaan fasilitas sudah cukup terealisasi dalam menunjang kerja aparat Pemerintahan. walaupun dilapangan masih ada beberapa bidang yang masih menggunakan laptop sendiri dalam bekerja. Pada tahun selanjutnya badan kepegawaian daerah dapat merealisasi lebih banyak lagi fasilitas yang cukup untuk mendukung kinerja pemerintah daerah. Melihat bahwa fasilitas merupakan salah satu yang paling penting dalam menunjang kinerja dan hasil kegiatan.

**b. Ketepatan Sasaran Kebijakan.**

Salah satu formula dalam menaggulangi kekurangan kapasitas pegawai yang berpengaruh dengan hasil kinerja yang ada. BKD merealisasi pengiriman para pegawai dalam mengikuti diklat oleh seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada dalam meningkatkan sumber daya aparatur yang ada. Kebijakan ini bukan hanya di lakukan untuk internal BKD sendiri tetapi juga melibatkan semua SKPD yang ada. Sehingga terbentuklah hubungan yang erat antara tiap SKPD maupun lembaga lainnya dalam mewujudkan kegiatan program yang ada. Dalam melakukan wawancara dengan Ibu Sri Widayati, S.si., M.A. beliau mengemukakan bahwa.

*“Hasil kegiatan yang kami lakukan di BKD sudah tepat sasaran. Karena sebelum melakukan kegiatan kami membuat jadwal terkait dengan semua kegiatan yang ada. Dengan demikian semua program kegiatan dapat di lakukan sesuai dengan rencana yang kami lakukan.”<sup>35</sup>*

Dalam melakukan program kegiatan baik secara langsung maupun tidak langsung melibatkan masyarakat secara umum dan SKPD lainnya untuk ikut serta dalam program BKD. Seperti halnya BKD dalam mengirim SKPD- SKPD lain untuk mengikuti diklat dalam hal peningkatan kualitas sumber daya aparatur daerah. Adapun peningkatan kualitas SDM Aparatur daerah seperti Tabel di bawah ini.

**Tabel 3.11**

**Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur**

<b>Sasaran Strategis</b>	<b>Indikator Kerja</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>%</b>
Peningkatan kualitas sumber daya aparatur	Jumlah PNS yang mengikuti diklat penjurangan struktural (Diklatpim II, III, dan IV)	47 orang	53	112,77
	Jumlah PNS yang mengikuti berbagai diklat teknis/fungsional	210 orang	210	100
	Jumlah PNS internal badab yang mengikuti diklat.	4 orang	7	175
	Jumlah CPNS yang mengikuti diklat pra jabatan.	23 orang	23	100
	Jumlah PNS yang mengajukan ijin Belajar dan mengikuti tugas belajar dalam dan luar negeri.	425 orang	188	44,24
	Jumlah PNS yang mengikuti sosialisasi	300 orang	300	100
	Jumlah PNS yang mengikuti ujian dinas persentase kelulusan.	50 orang	34	68
	Jumlah PNS yang disertakan gelar	50 orang	51	102

Tercapainya hasil dari setiap kebijakan tidak terlepas dari tunjangan fasilitas- fasilitas yang ada di setiap SKPD yang ada. Kehadiran fasilitas yang lengkap dianggap mampu memberikan kemudahan bagi para pegawai dalam melakukan kerjanya. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel realisasi fasilitas yang dikakukan badan kepegawaian daerah sehingga pencapaian hasil kebijakan selama tahun 2013 dirasakan tercapai seperti perencanaan program yang ada.

#### **4. PEMERATAAN.**

Persoalan pemerataan adalah menyangkut apakah dana didistribusikan merata kepadakelompok yang berbeda?, Ataukah janganjangan terjadi "*rent-seeking*", sehingga yang kuat akan "memakan" yang lemah?.

Pemerataan manfaat dan hasil kebijakan atas kegiatan Badan Kepegawaian Daerah telah merangkul semua SKPD-SKPD yang ada dalam mengirim SKPD lain untuk mengikuti diklat dalam mengembangkan kualitas aparatur daerah sebanyak 866 CPNS/PNS diantaranya seperti yang terdapat pada tabel 3.10.

Agar organisasi birokrasi semakin mampu bekerja secara profesional, efektif dan efisien, maka diperlukan pemetaan yang lengkap dan menyeluruh atas seluruh informasi jabatan dalam organisasi yang dikenal dengan Analisis Jabatan. Melalui pemetaan tersebut akan diperoleh informasi yang akurat untuk menyusun program dan kegiatan penataan manajemen sumber daya aparatur, kelembagaan,

Formasi Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut dengan formasi adalah jumlah dan susunan pangkat Pegawai Negeri Sipil yang diperlukan dalam suatu satuan organisasi negara untuk mampu melaksanakan tugas pokok dalam jangka waktu tertentu.<sup>36</sup>

Usul pengajuan formasi Pegawai Negeri Sipil daerah propinsi disampaikan oleh pejabat pembina kepegawaian daerah propinsi yang bersangkutan kepada menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara dan kepala badan kepegawaian negara.

Usul pengajuan formasi Pegawai Negeri Sipil Daerah Kabupaten/Kota disampaikan oleh pejabat pembina kepegawaian daerah Kabupaten/ Kota yang bersangkutan kepada Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara dan Kepala Badan Kepegawaian Negara melalui Gubernur selaku wakil Pemerintah.

Gubernur dalam mengajukan usul formasi Pegawai Negeri Sipil Daerah dibuat secara kolektif dengan merinci jumlah formasi yang dibutuhkan oleh Pemerintah Daerah Propinsi dan masing-masing Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di lingkungan Propinsi yang bersangkutan sesuai dengan yang diusulkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah Kabupaten/ Kota. Dengan

---

<sup>36</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2003, Pasal 1

demikian, Gubernur tidak dapat mengubah jumlah usul formasi yang diajukan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah Kabupaten/Kota.<sup>37</sup>

Untuk hasil yang ada di BKD tidak secara langsung menyentuh pada masyarakat Kulon Progo. Karena secara umum tugas Badan kepegawaian daerah hanya sebagai penyuplai pegawai ke setiap SKPD maupun kecamatan dan lainnya apabila ada kekurangan pegawai yang kemudian diusulkan oleh BKD kepada Pemerintah pusat terkait kebutuhan aparatur daerah tersebut. Sehingga manfaat dan hasil oleh masyarakat dirasakan melalui pelayanan yang ada di kecamatan-kecamatan dan rumah sakit yang ada. Hasil wawancara penulis dengan bpk Sri Agung Pangarso, S.STP.

*“Untuk hasil dan manfaat kita tidak langsung dirasakan oleh masyarakat. Melalui kecamatan dan rumah sakit saja. Karena tugas Badan Kepegawaian Daerah hanya menyuplai kekurangan pegawai yang dibutuhkan kepada kami, dan kami mengusulkan kepada Pemerintah pusat”.*<sup>38</sup>

Oleh karena itu. Analisis dari hasil wawancara diatas, dapat diambil kesimpulan. Bahwa hasil kebijakan dari BKD hanya dirasakan oleh SKPD maupun lembaga yang berada dibawahnya. Hasil yang kemudian dirasakan oleh masyarakat yaitu dari pelayanan kecamatan, rumah sakit, dan lainnya.

---

<sup>37</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2003 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2000 Tentang Formasi Pegawai Negeri Sipil.

<sup>38</sup> Wawancara dengan bpk Sri Agung Pangarso, S.STP.

## **5. RESPONSIFITAS.**

Responsifitas adalah suatu kemampuan organisasi untuk mengenali keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam menyusun agenda pelayanan dan pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Cepat atau lambat respon yang diberikan oleh instansi atau lembaga yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek yang menentukan berhasil tidaknya instansi atau lembaga dalam menyerap aduan dan keluhan/saran dari masyarakat/publik. Indikator tanggapan dalam aspek ini adalah sebagai berikut:

### **a. Reaksi dan Tanggapan Aparatur BKD.**

Reaksi dan tanggapan pengelola organisasi terhadap kritik yang disampaikan oleh masyarakat merupakan salah satu bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola organisasi atau pegawai terhadap masyarakat ataupun SKPD lain yang membutuhkan bantuannya.

Beberapa masalah yang dihadapi oleh Badan Kepegawaian Daerah Kulon Progo terkait dengan aduan/saran/kritik masyarakat kepada Pemerintah, hal tersebut dapat dilihat pada identifikasi permasalahan masyarakat di Kabupaten Kulon Progo melalui media massa, baik berupa media cetak (surat Kabar kedaulatan rakyat, kompas, dan lainnya) dan media elektronik internet *website*

Daerah Kulon Progo tersebut. Segala bentuk kritikan yang yang

disampaikan oleh masyarakat maupun SKPD di Kulon Progo terkait dengan kerja BKD dilayani berupa tulisan yang ada di media cetak (koran) maupun melalui *website* BKD Kulon Progo (BKD.KulonProgoKab.go.id) dan langsung di proses.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pengelola organisasi terhadap kritik oleh Aparatur Daerah/Pegawai bagian kepala sub bagian umum dan kepegawaian sekretaris, Sri Widayati, S.Si., M.A selaku penanggung jawab mengelola masukan dan kritikan tersebut sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kritik, saran, dan keluhan dari masyarakat yang langsung ditindaklanjuti oleh aparat yang terkait dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dalam Peraturan Bupati Kulon Progo nomor 56 tahun 2007 tentang pedoman pelayanan pada kantor pelayanan terpadu Kabupaten Kulon Progo pada bab vii mekanisme pengaduan pelayanan pasal 11 dan 12 yaitu:<sup>39</sup>

Pasal 11:

- a. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu dengan disertai identitas yang jelas.
- b. Kantor Pelayanan Terpadu wajib menanggapi setiap aduan dimaksud ayat (1) paling lambat 1 (satu) minggu sejak aduan diterima.

Pasal 12:

- a. Pengaduan pelayanan disampaikan secara langsung, melalui telepon, surat, email, *web site*, dan/atau *short message service* (SMS).

---

<sup>39</sup> Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 56 Tahun 2007 Tentang Pedoman Pelayanan Pada

- b. Pengaduan yang disampaikan secara langsung disampaikan melalui petugas loket pengaduan dan informasi.
- c. Pengaduan menggunakan telepon, surat, email, *web site*, dan/atau SMS disampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu.

Analisis diatas dapat di katakan bahwa reaksi dan tanggapan yang dilakukan dalam menerima kritikan sehubungan dengan kinerja Badan Kepegawaian Daerah sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari reaksi pengelola website BKD yang langsung mengkonfirmasi segala bentuk kritikan dan saran oleh masyarakat maupun SKPD lain yang dikirim melalui website BKD. Namun salah satu kekurangan BKD sendiri adalah tidak mempunyai kotak saran di kantor tersebut.

#### **b. Respon dan Penyelesaian dari Pegawai.**

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur/pegawai yang mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maupun SKPD yang membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan kebijakan untuk mengurus pengaduan masyarakat tersebut supaya pengaduan masyarakat dapat di tanggap dengan cepat dan tepat sasaran.

Berdasarkan peraturan Bupati Kulon Progo nomor 56 tahun 2007 tentang pedoman pelayanan pada kantor pelayanan terpadu Kabupaten Kulon Progo. Terkait prinsip pelayanan pasal 3, Dalam penyelenggaraan pelayanan, Kantor

- a. kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. kejelasan terhadap :
  - 1. persyaratan teknis dan administratif pelayanan;
  - 2. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan;
  - 3. rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran; dan
  - 4. proses pelayanan.
- c. kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
- e. keamanan yaitu proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. tanggung jawab yaitu Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan/atau Pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- h. kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;

- i. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- j. kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sub bagian umum dan kepegawaian sekretaris, Sri Widayati, S.Si.,M.A selaku penanggung jawab mengelola masukan dan kritikan.

*“Semua bentuk kritikan dan masukan masyarakat terkait kegiatan dan program BKD, kita fasilitasi melalui website BKD Kulon Progo. Dari berbagai masukan langsung kami tindak lanjuti dan kami saring terkait dengan kritikan tersebut. Dikarenakan di kantor BKD sendiri tidak ada kotak saran.”<sup>40</sup>*

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan organisasi cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat sudah baik, meskipun belum terlalu maksimal karena kurangnya kotak saran di kantor BKD sendiri. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan kepala sub bagian umum dan kepegawaian sekretaris diatas.

**c. Cara penyelesaian apabila ada yang komplain.**

Peraturan Bupati Kulon Progo nomor 56 tahun 2007 tentang pedoman pelayanan pada kantor pelayanan terpadu Kabupaten Kulon Progo terkait mekanisme pelayanan permohonan, pasal 6 yaitu:

1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dengan mengisi formulir yang telah disediakan sesuai dengan jenis Izin yang diajukan disertai dengan persyaratan lainnya secara benar dan lengkap kemudian diserahkan ke loket penerima untuk diteliti kebenaran dan kelengkapannya.
2. Permohonan dan persyaratan yang belum lengkap dan/atau belum benar, dikembalikan kepada pemohon oleh petugas loket penerima untuk dilengkapi dan atau dibenarkan.
3. Permohonan dan persyaratan yang sudah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima dan perkiraan perhitungan biaya untuk disampaikan kepada Pemohon melalui loket pengambilan.

Apabila ada complain dari masyarakat terkait dengan kinerja Pemerintah daerah khususnya Badan Kepegawaian Daerah dalam menjalankan tugasnya. Langsung disampaikan berupa tulisan ke website ataupun berupa tulisan melalui media cetak (koran) ke BKD dan langsung di tindaklanjuti. Namun akan dilihat bahwasanya saran complain dari masyarakat maupun SKPD dan lembaga daerah lainnya sudah tepat dengan kinerja BKD

## **6. KETEPATAN.**

Dalam mengukur ketepatan kerja. Lebih diorientasi pada apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar- benar berguna atau bernilai.

Pada umumnya hampir semua kegiatan di BKD telah tepat pada sasaran dan waktu yang ditentukan. Hal ini dilihat berdasarkan hasil ukuran kinerja SKPD Badan Kepegawaian Daerah selama tahun 2013 diantaranya seperti pada presentase Tabel 3.5 tentang pencapaian kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kulon Progo tahun 2013 merupakan suatu keberhasilan yang baik. Hal tersebut dikarenakan adanya jadwal dan perencanaan yang jelas sebelum melakukan kegiatan. Sehingga segala program yang ada terlaksana dengan baik.

Keseriusan dalam bekerja membuat pencapaian hasil kerja Badan Kepegawaian Daerah dalam tahun 2013 sangat baik. Hampir semua kegiatan dilaksanakan secara menyeluruh. Menurut penulis, dalam keterbatasan Sumber Daya Aparatur daerah yang ada di Kulon Progo. Peningkatan kualitas untuk semua aparatur daerah sangat diutamakan guna memberikan pelayanan yang baik dalam melihat CPNS untuk disalurkan kepada segala SKPD yang ada untuk mencapai kinerja yang baik.

Keseriusan yang baik dalam melakukan tugas yang ada, keterbatasan PNS bukan menjadi suatu masalah yang serius. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian hasil kerja yang baik dalam kondisi kebanyakan Kementerian yang masih berlaku