

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN  
MASYARAKAT**

**(Studi Kasus Pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang)**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**RHEIGA MUHARANIS, S.Sos**

**NIM: 015977056**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA**

**2013**

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul “Analisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang)” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Batam, 14 Maret 2013

Yang Menyatakan



RHEIGA MUHARANIS, S.Sos  
NIM. 015977056

## ABSTRAK

### **Analisis Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang)**

**Rheiga Muharanis, S.Sos**

**Universitas Terbuka**

**rheiga\_violet@yahoo.co.id**

**Kata Kunci : Kinerja Aparatur, Pelayanan masyarakat**

Kinerja merupakan konsep penting dalam tata pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Pengukuran kinerja aparatur pelayan masyarakat sangat penting untuk menilai akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Konsep utama dalam penelitian ini adalah penilaian terhadap kinerja aparatur pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam upaya melayani masyarakat. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja aparatur tersebut mencakup : Produktifitas, kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Subyek pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil dan Honorer pada kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang yang berjumlah 65 orang. Selanjutnya informan yang digunakan sebanyak 20 orang dari anggota masyarakat, yang mewakili pengguna berbagai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Dari hasil analisis yang dilakukan, penelitian ini membuktikan bahwa secara umum kinerja aparatur Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang masih belum mencapai tingkat yang diharapkan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Faktor Prilaku, Faktor Sistem, Faktor Budaya dan Faktor Pengawasan. Meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja aparatur serta penyederhanaan birokrasi pelayanan dan informasi yang jelas merupakan saran yang diusulkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

**ABSTRACT****Performance Analysis Apparatus in Human Services  
(Case Study In Social Service and Labor Tanjungpinang)****Rheiga Muharanis, S.Sos****Universitas Terbuka****rheiga\_violet@yahoo.co.id****Keywords: Performance Apparatus, service society**

Performance is an important concept in good governance and responsible. Performance measurement apparatus public servant is very important to assess the implementation of the accountability of government to produce better public services. The main concept in this study is an assessment of the performance of officials in the Department of Social Welfare and Labor Tanjungpinang in an effort to serve the community. Indicators used to measure the performance of the apparatus include: Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility and Accountability.

This research is a descriptive study. Subject of analysis in this study were all Civil Servants and the office of Honorary Social and Labor Tanjungpinang totaling 65 people. Furthermore informant who used as many as 20 people from the community members, who represent the users various services provided by the Department of Social Welfare and Labor Tanjungpinang. The data was collected using interviews, observation and documentation.

From the results of the analysis, this study proves that the overall performance of the apparatus Social Affairs and Labor has yet to reach Tanjungpinang tingkat expected. There are several factors that affect the performance of officials in providing services that people kapada behavior factor, Factor System, Cultural Factors and Control Factors. Increase loyalias and motivation as well as simplification of bureaucratic apparatus and inforasi service which is clearly the proposed suggestions to improve the quality of existing services.

**LEMBAR PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : Analisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Masyarakat  
(Studi Kasus pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota  
Tanjungpinang)

Penyusun TAPM : Rheiga Muharanis, S.Sos

NIM : 015977056

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing I,



Prof. Dr. Ngadisah, MA  
NIP. 08129217520

Pembimbing II,



Dr. Ir. Sri Harijati, MA  
NIP. 19620911 198803 2 002

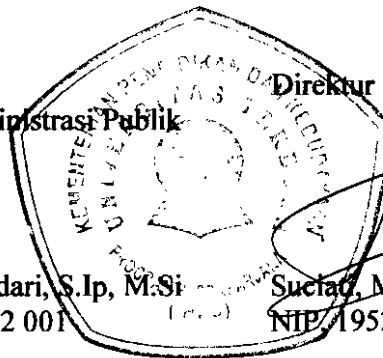
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/  
Program Magister Administrasi Publik



Florentina Ratih Wulandari, S.Ip, M.Si  
NIP. 19710609 199802 2 001

Direktur Program Pascasarjana




Suclati, M.Sc., Ph.D  
NIP. 19520213 198503 2001

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : RHEIGA MUHARANIS, S.Sos  
 NIM : 015977056  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik  
 Judul TAPM : Analisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Masyarakat  
 (Studi Kasus Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota  
 Tanjungpinang)

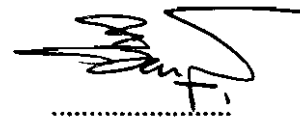
Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pasca Sarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu/19 Oktober 2013  
 Waktu : Pukul 07.00 s/d 08.30

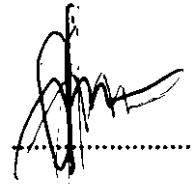
Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TESIS**

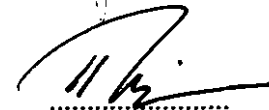
Ketua Komisi Penguji : Paken Pandiangan. S.Si., M.Si



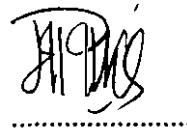
Penguji Ahli : Dr. M. H. Thamrin, M.Si



Pembimbing I : Prof. Dr. Ngadisah, MA



Pembimbing II : Dr. Ir. Sri Harijati, MA



## KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala ridho, nikmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini, guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulisan TAPM ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Ibu Florentina Ratih Wulandari, S.Ip, M.Si, selaku Ketua Program Magister Administrasi Publik;
3. Bapak Drs. Paken Pandiangan, M.Si selaku Kepala UPBJJ Batam;
4. Bapak Elyaki Gulo, M.Si
5. Ibu Prof. Dr. Ngadisah, MA, selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan TAPM;
6. Ibu Dr. Ir. Sri Harijati, MA, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya dalam penulisan TAPM ini;
7. Kedua orang tua dan adik-adik tercinta, atas segala doa dan kasih sayangnya yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dalam penyelesaian TAPM ini;

8. Suami tercinta, Mohd. Rasan bin Islam, atas segala perhatian dan kasih sayang serta dukungan morilnya dalam penyelesaian TAPM ini;
9. Seluruh rekan-rekan seperjuangan MAP angkatan 2010.2 yang senantiasa membantu sepanjang masa perkuliahan sampai dengan selesai, serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian TAPM ini.

Penulis sangat menyadari bahwa hasil TAPM ini masih belum sempurna, masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalamnya. Namun penulis berharap semoga TAPM ini dapat memberikan manfaat bagi pembangunan ilmu.

Tanjungpinang, April 2013  
Penulis

Rheiga Muharanis. S.Sos

UNIVERSITAS TERBUKA



## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Bagan.....	vi
Daftar Grafik .....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>
A. Kajian Teori .....	10
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	30
C. Standar Pelayanan Minimal .....	36
D. Penelitian Terdahulu .....	38
E. Kerangka Berpikir .....	40
F. Definisi Operasional .....	48
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
A. Desain Penelitian .....	50
B. Unit Analisis dan Informan.....	50
C. Sumber Data.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data .....	52
E. Metode Analisis Data .....	54
<b>BAB IV</b>	<b>TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b>
A. Gambaran Umum Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang .....	56
B. Kinerja Aparatur Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang .....	73
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang .....	117
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>
A. Kesimpulan .....	128
B. Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>

## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	46
Bagan 4.1 Struktur Organisasi .....	62

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Pelayanan Kesejahteraan Sosial .....	83

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Nama Pegawai dan Tenaga Honoror .....	63
Tabel 4.2 Klasifikasi Pegawai Menurut Jenis Kelamin, Eselon dan Golongan.	64
Tabel 4.3 Data Pencari Kerja Tahun 2008 s/d 2012 .....	77
Tabel 4.4 Data KUBE Kota Tanjungpinang .....	79
Tabel 4.5 Data Jumlah TKI-B Deportasi dan keluarganya Tahun 2011 .....	80
Tabel 4.6 Data Jumlah TKI-B Deportasi dan keluarganya Tahun 2012 .....	81
Tabel 4.7 Daftar Pegawai dan Tenaga Honoror yang mempunyai pekerjaan di luar Dinas.....	90
Tabel 4.8 Rekapitulasi Absensi/Daftar Hadir Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang Bulan April Tahun 2012 .....	93

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Penulis

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Rekap Absen Bulan Januari s/d Juni 2012

Lampiran 4 : Foto Kegiatan

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu yang strategis, kerana tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat yang pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat diwujudkan (Permenpan No. 25 tahun 2006). Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Oleh sebab itu, kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melakukan pelayanan masyarakat perlu mendapat perhatian yang penting dan sungguh-sungguh dari pemerintah.

Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*humanbeing*) yang bertindak sebagai aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat publik merupakan perwujudan dan

fungsi aparaturnegara sebagai pelayan masyarakat, disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan Pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparaturnegara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Jadi, kinerja instansi pemerintah dapat dipandang sebagai gambaran tingkat pencapaian sasaran instansi pemerintah dalam melaksanakan visi, misi, dan strategi instansi yang mengidentifikasi tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, masih terdapat keluhan dari masyarakat, bahwa kinerja pegawai negeri sipil cukup lambat, kurang efisien dan efektif serta sering mempersulit urusan masyarakat. Banyak

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pengurusan yang tertunda karena harus memenuhi persyaratan atau prosedur yang menurut masyarakat sangat sulit atau tidak mungkin untuk dilakukan dalam waktu singkat. Hal ini juga diakibatkan karena sistem berjenjang dalam biokrasi kita yang mengharuskan untuk memberikan rekomendasi dalam memenuhi syarat pengurusan tertentu. Mulai dari tingkat Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Desa/Kelurahan serta Kecamatan.

Dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik, peran keempat organisasi kemasyarakatan tingkat bawah tersebut tidak bisa diabaikan begitu saja. Seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda penduduk (KTP), pengurusan izin kegiatan, hingga ke masalah pertanahan, keberadaan organisasi kemasyarakatan tersebut masih harus terlibat secara aktif dalam memberikan rekomendasi untuk melanjutkan ke jenjang pelayanan berikutnya. Pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) misalnya, masyarakat diharuskan untuk mengisi formulir permohonan yang disediakan oleh Dinas Cipta Karya/Tata Kota. Formulir permohonan tersebut harus mendapatkan pengesahan dari RT/RW, Lurah dan Camat setempat baru selanjutnya di proses di Dinas Cipta Karya/Tata Kota pada tingkat Kab/Kota. (Dwiyanto : 2006)

Memang secara realita, kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat masih belum maksimal. Seperti yang diungkapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Azwar Abu Bakar seperti yang dikutip dari *www.tempo.com* dikatakan bahwa berdasarkan data sampai dengan Desember 2011, jumlah pegawai negeri di Indonesia mencapai 4.572.114 orang. Sesuai penilaian kementrian, 50% kinerja pegawai negeri sipil tidak bisa diandalkan. Masalah ini muncul antara lain karena penyebaran penempatan pegawai

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



negeri yang tidak merata dan kompetensi yang tidak sesuai dengan jenis pekerjaan.

Hal ini juga dapat kita lihat bahwa kondisi pelayanan masih buruk karena beberapa persoalan antara lain (1) Belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan prima di negeri ini, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang. (2) Belum adanya sanksi yang tegas bagi aparatur pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan, sehingga terkadang munculnya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan. (3) Pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elite negara (KKN), sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya. (4) Kinerja pegawai negeri masih mengecewakan. Sistem organisasi yang kaku, budaya dan perilaku aparat pemberi pelayanan yang cenderung arogan.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Salah satu contohnya dapat dilihat pada hasil jajak pendapat pada “Seminar Sehari Evaluasi 4 Tahun Kinerja Pemerintah Kota Tanjungpinang” yang diadakan oleh Himpunan Cerdik Pandai Muda Melayu (CINDAI), tanggal 17 Januari 2012, tentang bagaimana kinerja Pemerintah (PNS) Kota Tanjungpinang selama kurun waktu lima tahun terakhir, dari 300 responden 64% menyatakan belum baik, 23%

menyatakan sudah baik dan 13% menyatakan tidak tahu. Dari hasil survei spontan yang dilakukan pada para peserta yang hadir tersebut, secara tidak langsung dapat mewakili pendapat masyarakat umum tentang kinerja pelayanan pemerintah Kota Tanjungpinang secara umum yang dinilai masih kurang maksimal.

Salah satu indikator baik atau buruknya kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai tersebut. Banyak pegawai cenderung terlambat untuk memulai jam kerja dari waktu yang ditentukan. Begitu juga saat pulang kerja, saat pekerja swasta baru memulai jam istirahat, para aparatur sudah ada yang mempersiapkan diri untuk pulang ke rumah masing-masing, bahkan ada juga yang sama sekali tidak datang ke kantor dengan berbagai alasan. Fenomena bukan hanya terjadi di kalangan staf atau bawahan, tetapi juga dilakukan oleh aparatur yang memiliki jabatan bahkan yang menjabat sebagai kepala di suatu wilayah juga tidak bisa memberikan contoh yang baik kepada bawahannya.

Menurut Dwiyanto (1995):

Rendahnya kinerja aparatur publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat aparatur untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur aparatur yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat aparatur yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dewasa ini dapat terlihat beberapa kecenderungan kinerja aparatur sebagai berikut :

1. Aparatur cenderung tidak disiplin terhadap ketentuan jam kerja. Dewasa ini seolah sudah menjadi pemandangan yang biasa bila kita melihat para pegawai yang berpakaian dinas berkeliaran di jalan pada jam-jam aktif. Masuk kerja terlambat dan pulang sebelum jam kerja berakhir. Keadaan seperti ini juga sering kita temui pada pegawai Pemko Tanjungpinang.
2. Masih terdapat aparatur yang mempersulit masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan prosedur yang lambat dan berbelit-belit. Misalnya dalam proses pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), sesuai dengan prosedur yang ada waktu yang diperlukan untuk memperoleh hal itu hanya beberapa hari saja, namun kenyataan di lapangan kadang kala sampai berminggu-minggu. Hal ini merupakan salah satu contoh lambannya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Disamping itu juga kompleksnya administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kadang kala menjadi hambatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.
3. Banyak aparatur kurang memiliki keahlian dan pengalaman dalam bidang pekerjaan yang diembannya. Sistem penempatan dan mutasi merupakan penyebab utama permasalahan ini. Penempatan seseorang di suatu bidang kerja yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan maupun profesinya sering kali terjadi dalam sistem pemerintahan kita, tak terkecuali pada Pemerintah Kota Tanjungpinang. Kegiatan memutasi pegawai, khususnya para pejabat eselon II dan III yang dilakukan setiap 2 tahun sekali menjadi kebiasaan yang sudah dilakukan dalam kurun waktu yang cukup lama pada pemerintahan Kota Tanjungpinang. Hal ini

mengakibatkan penempatan pejabat pada dinas atau kantor yang tidak sesuai dengan keahlian sering terjadi. Akibatnya pelaksanaan tugas dan pekerjaan sering kali terhambat di sebabkan para pejabat yang harus mengkaji dan belajar dahulu untuk menjalani tupoksi yang diembannya.

Hal-hal tersebut diatas seakan sudah menjadi pemandangan yang biasa kita temui dan seolah-olah sudah menjadi hal yang lumrah dilakukan, padahal dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 telah ditegaskan bahwa :

“Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”

Berdasarkan hasil kajian pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung terhadap tesis dan disertasi yang berkaitan dengan tema “kualitas pelayanan publik” baik kajian yang dilakukan secara kuantitatif maupun secara kualitatif, diperoleh berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Berbagai faktor tersebut adalah sebagai berikut : (1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) Pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi (Hardiyansyah).

Dinas Sosial dan Tenaga Kerja merupakan salah satu SKPD yang terdapat yang terdapat pada Pemerintah Kota Tanjungpinang. Dinas Sosial dan Tenaga Kerja merupakan perangkat Pemerintahan Daerah yang bertugas melayani masyarakat dalam mengatasi berbagai macam persoalan sosial dan ketenagakerjaan. Sesuai dengan tujuan pembangunan kesejahteraan sosial

khususnya, Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang mempunyai tugas dan wewenang melayani masyarakat dalam mengatasi berbagai persoalan sosial seperti penanganan TKI-B yang dideportasi, adopsi anak, lansia, ODK sampai dengan pengembangan potensi masyarakat seperti Karang Taruna dan Kube (Kelompok Usaha Bersama). Oleh sebab itu maka Dinas Sosial dan Tenaga Kerja dituntut untuk memiliki pegawai dengan kualitas kinerja pelayanan yang baik.

Kinerja aparatur khususnya pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang memang perlu mendapat perhatian lebih dari pemerintah daerah, hal ini dikeranakan baik buruknya kinerja aparatur bukan hanya dipengaruhi oleh aparatur itu sendiri, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang bisa diberikan kepada masyarakat. Berpijak dari fenomena tersebut, maka judul dari penelitian ini ialah :

**“Analisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang) “.**

## **B. Perumusan Masalah**

Masalah merupakan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang ada, maupun ide-ide yang realistis. Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja aparatur pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan Menganalisis kinerja aparatur pada Dinas Sosial dan tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur pada Dinas Sosial dan tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain :

1. Memberikan sumbangan ilmu bagi pengembangan Administrasi Publik dimasa yang akan datang.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu landasan untuk menggali nilai-nilai yang dapat dijadikan pola dalam memperluas wawasan akademis dan intelektual bagi peneliti, terutama yang berhubungan dengan kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efesiensi pelayanan administrasi melalui peningkatan kinerja pegawai negeri sipil pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.
4. Memotivasi aparatur pemerintahan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Konsep Aparatur

Pengertian Aparatur menurut Salam (2004) dalam buku Manajemen Pemerintahan Indonesia menyebutkan bahwa :

”Aparatur pemerintahan sebagai *social servant* yaitu pekerja yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan dan melakukan pelayanan kepada masyarakat”. (Salam, 2004:169)

Keberhasilan pencapaian tujuan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah pada dasarnya sangat tergantung dari tingkat kemampuan sumberdaya aparat yang dimilikinya sebagai pelaksana dari setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, oleh sebab itu maka faktor sumberdaya manusia sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerwono Handayani yang mengatakan bahwa :

“Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian” (Handayani, 1982:154).

Aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara. Maka diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian. Selanjutnya

Suwarno mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan. Hasil kerja aparatur tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan sumber daya manusia.

SDM merupakan salah satu faktor utama dalam menjalankan tugas kepegawaian bagi aparatur. Setiap aparatur mempunyai tugas menjalankan fungsi organisasi dan pemerintahan dengan baik dan terarah. Sumber daya aparatur menurut Badudu dan Sutan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah terdiri dari kata sumber yaitu, tempat asal dari mana sesuatu datang, daya yaitu usaha untuk meningkatkan kemampuan, sedangkan aparatur yaitu pegawai yang bekerja di pemerintahan. Jadi, sumber daya aparatur adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai untuk melakukan sesuatu. (Badudu dan Sutan, 1996:1372).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1995:103) aparat adalah alat, perkakas, badan/instansi pemerintah, pegawai negeri, atau alat Negara. Sedangkan aparatur adalah alat kelengkapan negara yang utama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Jadi secara singkat aparatur juga dapat diartikan sebagai perangkat negara atau pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang yang bisa dipertanggung jawabkan. Apabila aparatur memberikan pelayanan secara profesional, berarti dia telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara baik pula.

Berdasarkan pendapat di atas terlihat bahwa sumber daya aparatur merupakan sesuatu yang dimiliki seorang pegawai yang mempunyai kemampuan



untuk melakukan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Sumber daya aparatur merupakan faktor penting untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan. Untuk itu sumber daya aparatur perlu dikelola melalui pemberian pendidikan dan latihan serta pengalihan tugas dinas yang diterapkan oleh pemerintah maupun lembaga organisasi lainnya. Sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah khususnya Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan profesionalisme

Berhubungan dengan pengertian tersebut, peneliti berpendapat bahwa aparatur merupakan pekerja yang di rekrut dan digaji oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, yang mana pekerja tersebut diberikan kewenangan dan tanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas tertentu yang sudah di tetapkan sebelumnya, dalam upaya memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat.

## 2. Konsep Kinerja

Diberbagai media masa istilah kinerja telah populer digunakan, namun seyogianya defenisi atau pengertian kinerja belum dicantumkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengetahuinya. Namun demikian, media masa Indonesia memberi padanan kata dalam bahasa Inggris untuk istilah kinerja yaitu "*performance*". *Performance* atau kinerja adalah suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 1999).

Kinerja (*Performance*) juga dapat didefinisikan sebagai istilah pencapaian hal atau “degree of accomplishment” atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi (Rue & Byars, 1981). Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Kinerja seorang karyawan akan baik bila mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik.

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik dari mitra kerja. Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Suatu lembaga, baik lembaga Pemerintah maupun lembaga perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh sekelompok orang

(*group of humanbeing*) yang beberapa aktif sebagai pelaku (*actors*) dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi bersangkutan. Tercapainya tujuan lembaga atau perusahaan hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi tersebut.

Selanjutnya dapat dipahami bahwa kinerja aparat sangat mempengaruhi kinerja organisasi dimana dia atau mereka berperan sebagai pelaku. Sehubungan dengan itu, kiranya seorang pemimpin selalu melakukan hal-hal seperti diterangkan oleh Sloma dalam Prawirosentono (1999;83), sebagai berikut ;

1. *Sets goals and performance criteria* artinya menentukan tujuan organisasi secara jelas dan ditentukan pula kriteria kinerjanya;
2. *Provides incentives, so that subordinate want to reach goals and meet permonce criteria* artinya pimpinan perusahaan selalu menyediakan insentif uang maupun dalam bentuk lain, agar para karyawan khususnya pegawai bersedia mencapai tujuan organisasi melalui upaya mencapai kinerja sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.
3. *Give regular objective feed back so that people know share they stand in the work* artinya pemimpin secara teratur menjelaskan tentang umpan balik tujuan organisasi, sehingga setiap pegawai mengetahui posisi peranannya dalam perusahaan;
4. *Use techniques of participative whereby employees indecions which affect them and their work* artinya gunakan cara manajemen partisipatif dimana pegawai diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tertentu dimana mereka dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik;

5. *Hold regularly, two way communicative meeting with subordinates*  
artinya antara pimpinan dan pegawai harus menjadi pendengar yang baik didasari niat yang baik demi peningkatan kinerja organisasi.

Dalam instansi Pemerintah, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kualitas, kuantitas, dan efisiensi pelayanan memotivasi para aparatur pelaksana serta memonitor pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Disamping itu, dengan adanya informasi kinerja maka *bench marking* dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan.

Meskipun demikian, penilaian tersebut tidak selalu efektif mengingat terbatasnya informasi mengenai kinerja aparatur publik, serta kinerja belum dianggap sebagai suatu hal yang mendasar oleh pemerintah, disamping kompleksitas indikator kinerja yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja aparatur publik, aparatur publik memiliki *stakeholders* yang banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kesulitan lain dalam menilai kinerja aparatur publik muncul karena tujuan dan misi aparatur publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional sebagai akibat banyaknya kepentingan yang sering berbenturan satu sama lain.

Wasistiono (2003:48-49) mengutip Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabhakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan tentang kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- a. Prosedur/tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
- c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

3. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan rasa aman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian,

rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

#### 5. Efisien

Kriteria ini mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

#### 6. Ekonomis

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 7. Keadilan yang merata

Kriteria ini mengandung bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di berlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

## 8. Ketepatan waktu

Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja publik (Dwiyanto,1995;48), yaitu sebagai berikut :

### 1. Produktivitas

Konsep tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian dikembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

### 2. Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

### 5. Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.

Sadu Wasistiono dalam bukunya yang berjudul Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan (2002), mengemukakan bahwa kinerja organisasi pemerintah dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut :



a) Indikator Produktivitas.

Hubungan antara tingkat pencapaian hasil implementasi dari wewenang dan tugas dari organisasi pemerintah atas sumber daya dan dana yang tersedia.

b) Indikator Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari organisasi pemerintah.

c) Indikator Responsivitas

Sejauh mana kepekaan organisasi pemerintah untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat

d) Indikator Responsibilitas

Apakah pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah itu dilakukan dengan prinsip-prinsip organisasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. (Wasistiono, 2002:48-49).

Pada paparan di atas, disajikan beberapa pengertian kinerja beserta indikator-indikator pengukurnya. Untuk penelitian ini dipilih pengertian dan indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (1995) karena dianggap lebih lengkap dan menyeluruh untuk menilai suatu tingkat kinerja aparatur dalam suatu sistem pemerintahan.

### 3. Konsep Pelayanan Publik

#### a. Pelayanan Publik

Sunarto (1994;54) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat atau publik service secara singkat dapat diartikan sebagai : “upaya membantu atau memberi manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka”. lebih lanjut ia menyatakan bahwa : “dilihat dari penggunaan jasa, pelayanan umum dapat dikelompokkan kedalam dua katagori, yaitu : pertama, pelayanan umum yang khusus diberikan kepada individu tertentu, dan kedua, pelayanan umum yang diberikan kepada kelompok masyarakat baik sebagian maupun keseluruhan”.

Berkaitan dengan pelayanan umum, maka aparaturnya pemerintah harus mampu menempatkan posisinya sebagai abdi masyarakat, untuk itu yang perlu dapat perhatian adalah sikap dan perilaku birokrat yang selama ini cenderung sebagai penguasa yang harus dilayani. Savas (1987;125) mengemukakan bahwa :

“Masyarakat awam menilai kinerja sektor publik belum baik, lamban, kreatif, birokratis, kurang memuaskan dan kurang efisien bila dibandingkan dengan sektor swasta. Hal ini dikarenakan masalah kepemilikan, biaya transaksi (tidak bersungguh-sungguh untuk meminimalkan biaya transaksi), dinamika politik pasar, tidak adanya insentif dan tidak adanya kompetisi”.

Sekarang yang menjadi persoalan adalah siapa yang paling cocok dalam memberikan pelayanan umum tersebut. Pemerintah atautkah masyarakat kalau kita mengacu pada pendapat Savas di atas, pelayanan umum lebih tepat kalau dilakukan oleh masyarakat bukan oleh pemerintah. Peran dan fungsi pemerintah lebih tepat kalau difokuskan pada aspek pembinaan atau pengendalian kondisi bangsa Indonesia saat ini, tentunya pendapat Savas tersebut belum seluruhnya

dapat dilakukan. Pemerintah dalam banyak hal nampaknya masih terus melaksanakan fungsi pelayanan itu sendiri, dan reformasi tentunya keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pelayanan umum diperkirakan akan semakin meningkat.

Selanjutnya, Thoha (1995:4) mengatakan bahwa :

“Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada keputusan yang melekat pada posisi jabatan aparaturnya”.

Konsep pelayanan umum (*public service*) juga dikemukakan oleh Saefullah (1999:5) adalah :

“Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagian lembaga aparaturnya mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai unit memperoleh pelayanan dari pemerintah”.

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa pada dasarnya istilah publik dalam penyelenggaraan publik, tidak lain adalah “pelayanan umum”. Sedangkan dalam hubungannya dengan pemerintah, kata umum dapat diartikan sebagai “masyarakat umum”.

Dalam prakteknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, yang dilihat dari jenis layanan yang diberikan maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan dalam 4 jenis yaitu :

- a. Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik;
- c. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik;
- d. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Dari uraian di atas disimpulkan bahwa secara umum pelayanan publik sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sunarto (1994;54) yaitu sebagai upaya membantu atau memberi manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pengertian ini mencakup semua bidang pelayanan yang dibutuhkan masyarakat baik yang berhubungan dengan barang dan jasa serta meliputi seluruh aspek masyarakat baik individu maupun kelompok. Selanjutnya dalam penelitian ini pelayanan yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

#### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan suatu masyarakat, maka tuntutan untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas semakin tinggi. Organisasi publik dituntut kemampuan untuk meningkatkan produktivitas dan profibilitas dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Goetsch dan

Davis (Tjiptojo, 1999:51) kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Gaspersz (1997:5) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut :

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan tidak atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu;
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Salusu (2004:469) yang mengemukakan bahwa “kualitas adalah penyesuaian terhadap persyaratan, yaitu persyaratan dari klien atau konsumen”. Sedangkan Triguno (1997:76) yang mengartikan kualitas sebagai berikut:

“Kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan/masyarakat”.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan, maka diperlukan suatu standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, ukuran baik buruknya pelayanan menjadi jelas. Sebaliknya, tanpa adanya standar, maka penilaian akan sangat subyektif bergantung dari sudut pandang orang yang menilai. Kiranya yang perlu diperhatikan dalam penentuan standar pelayanan adalah aspirasi dari masyarakat.

Hal ini penting karena kualitas sesuatu pelayanan pada akhirnya akan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat atau konsumen atau disebut juga pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (1995, 25) antara lain adalah: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Dari uraian tersebut, jasa bahwa standar memegang peranan penting, baik bagi aparatur yang memberikan pelayanan umum maupun bagi pihak-pihak yang dilayani. Sunarno (1994:56) menyatakan bahwa :

Bagi pegawai, peranan standar pelayanan adalah : pertama, sebagai tolak ukur kinerja, dan kedua, merupakan instrument bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan umum. Sebaliknya bagi masyarakat, dengan adanya standar mereka menjadi jelas apa yang menjadi hak-hak dan kewajiban dan sekaligus ada kepastian tentang prosedur dan lamanya waktu yang diperlukan mengurus jasa pelayanan.

Disamping adanya standar pelayanan, aspek lain yang perlu digunakan sebagai upaya peningkatan pelayanan umum adalah melalui sistem pengendalian yang mampu secara efektif memantau efektivitas dan efisien pelayanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Dalam hubungan dengan pelayanan umum, sistem pengendalian yang kiranya cocok untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan adalah pengendalian yang melibatkan masyarakat dan pengawasan masyarakat dan sistem pengendalian manajerial atau pengawasan melekat.

Pengawasan masyarakat sebagai sistem pengendalian sangat bermanfaat sebagai masukan bagi pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan umum. Masukan-masukan (input) dari masyarakat berfungsi sebagai umpan balik (*feed back*) bagi masyarakat akan jauh lebih obyektif dibandingkan dengan umpan balik dari sumber yang lain, karena masyarakat secara langsung mempunyai kepentingan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, Untuk itu masyarakat harus diberikan kesempatan dan peluang yang seluas-luasnya untuk menyalurkan aspirasi baik berupa saran maupun kritik atas pelayanan yang diberikan dan dapat disalurkan melalui media massa ataupun kotak saran yang disediakan oleh instansi/lembaga yang bersangkutan.

Dalam hubungan dengan pengendalian manejerial, peranan pimpinan sangat signifikan. Pimpinan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum melalui upaya peningkatan pengawasan melekat (WASKAT). Menurut Sunarno (1994:56) mengatakan bahwa : Peningkatan waskat dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu : *pertama*, peningkatan etos kerja pegawai melalui program “budaya kerja”, *kedua*, melalui perbaikan sarana Waskat yang ada. Sarana Waskat cukup strategis untuk memantau aktivitas pelayanan umum antara lain struktur organisasi, rencana kerja, dan prosedur kerja.

Dalam konteks kinerja aparatur pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa suatu pelayanan publik harus mempunyai asas-asas sebagai berikut :

- a. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas; dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efesiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;



- e. Kesamaan hak; tidak deskriptif dalam arti tidak membedakan suku, rasa, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Asas-asas tersebut ditujukan agar masyarakat sebagai penerima jasa layanan publik memperoleh kepuasan sebagaimana yang mereka inginkan. Untuk itu pemerintah, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum Indeks Kepuasan masyarakat, menentukan 14 unsur/kriteria dalam rangka pengukuran kepuasan masyarakat atas layanan jasa diberikan. Adapun keempat belas unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu pelayanan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
3. Kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, yaitu keberadaan dan kapasitas petugas yang memberikan pelayanan (nama jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas yang memberi pelayanan terutama konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat disesuaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah secara saling menghargai;
10. Kewajiban biaya pelayanan, yaitu keterangan masyarakat terhadap saudara biaya yang ditentukan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah dibayarkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjadinya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari beberapa uraian ini, dapat dilihat bahwa pada dasarnya, pemerintah sendiri telah berupaya untuk dapat meningkatkan layanan masyarakat yang selama ini menjadi *trade mark* pemerintah. Apa yang dilakukan pemerintahpun sejalan dengan pendekatan teoritis. Namun demikian pendekatan-pendekatan tersebut tidak akan sejalan efektif apabila tidak didukung oleh aspek-aspek yang lainnya terutama kinerja aparatur pemberi layanan.

Oleh sebab itu kualitas layanan menurut penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat dan serta keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang terhadap masyarakat berdasarkan pendapat masyarakat dan aparat itu sendiri. Selain itu di sampaikan juga apakah pelayanan tersebut sudah sesuai dengan peraturan perundangan dan tata cara kerja yang seharusnya, serta adanya pengawasan terhadap pemberian pelayan tersebut, apakah sudah terlaksana dengan baik ataupun tidak.

## **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Gie (1999:17) menyatakan bahwa kinerja sangat ditentukan oleh dimensi-dimensi :

1. Motivasi kerja
2. Kemampuan kerja
3. Perlengkapan dan fasilitas
4. Lingkungan eksternal
5. Leadership

6. Misi strategi
7. Budaya organisasi
8. **Kinerja individu dan organisasi**
9. Praktik manajemen
10. Struktur
11. Iklim kerja

Motivasi kerja dan kemampuan kerja merupakan dimensi yang cukup penting dalam penentuan kinerja. Motivasi sebagai sebuah dorongan dalam diri pegawai akan menentukan kinerja yang dihasilkan. Begitu juga dengan kemampuan kerja pegawai, dimana mampu tidaknya karyawan dalam melaksanakan tugas akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki karyawan semakin menentukan kinerja yang dihasilkan.

Sedangkan Simamora (1995:500) menyatakan kinerja sangat ditentukan oleh 3 (tiga) faktor yakni :

1. Faktor individual yang terdiri dari :
  - a. Kemampuan dan keahlian
  - b. Latar belakang
  - c. Demografi
  
2. Faktor psikologis yang terdiri dari :
  - a. Persepsi
  - b. Attitude
  - c. Personality

- d. Pembelajaran
- e. Motivasi

3. Faktor organisasi, yakni :

- a. Sumber daya
- b. Kepemimpinan
- c. Penghargaan
- d. Struktur
- e. Job design

Kemampuan dan keahlian sebagai faktor individual masing-masing karyawan. Semakin kompeten kemampuan dan keahlian yang dimiliki masing-masing karyawan, akan mempengaruhi pencapaian hasil kinerja. Begitu juga dengan motivasi, dimana motivasi adalah faktor psikologis yang akan mendorong karyawan dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pekerjaan. Semakin kuat motivasi yang melekat pada diri karyawan, semakin bagus kinerja yang dihasilkan.

Sedangkan faktor organisasi yang meliputi sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan job design sangat mempengaruhi terhadap kebijakan yang diambil organisasi dikarenakan masing-masing faktor tersebut memberikan arah kerja yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam upaya penguatan peningkatan kinerja.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001 : 82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu :

- 1. Kemampuan
- 2. Motivasi,

3. Dukungan yang diterima,
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan
5. Hubungan mereka dengan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- a) **Faktor kemampuan** Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b) **Faktor motivasi** Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situasion*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. David C. Mc Cleland (1997) seperti dikutip Mangkunegara (2001 : 68), berpendapat bahwa “ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

- 1) **Faktor individu** : kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- 2) **Faktor psikologis** : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
- 3) **Faktor**

organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward sistem*).

Faktor budaya dalam birokrasi juga sangat berpengaruh dalam kinerja pelayanan. Seperti yang di ungkapkan oleh Dwiyanto (2006:101) bahwa kultur birokrasi pemerintahan yang seharusnya lebih menekankan pada pelayanan masyarakat ternyata tidak dapat dilaksanakan secara efektif oleh birokrasi Indonesia. Secara struktural kondisi tersebut merupakan implikasi dari sistem politik orde baru yang telah menempatkan birokrasi lebih sebagai instrumen politik dan kekuasaan daripada sebagai agen pelayan publik. Kondisi inilah yang membawa corak birokrasi kita sangat kental dengan budaya sentralisme dan paternalisme.

Sentralisme dalam birokrasi telah menyebabkan terjadinya patologi dalam bentuk berbagai tindak penyimpangan kekuasaan dan wewenang yang dilakukan birokrasi (Dwiyanto, 2006). Bentuk kekuasaan yang sentralistik menimbulkan adanya kultur birokrasi yang kaku, tidak mampu mengembangkan sistem kerja fleksibel, bahkan tidak mampu mengembangkan semangat kerja sama dalam penyelenggaraan kegiatan dalam melayani publik. Sedangkan paternalisme adalah suatu budaya yang menempatkan pimpinan sebagai pihak yang paling dominan. Paternalisme tumbuh subur karena dipengaruhi oleh kultur feodal yang sebagian besar daerah di Indonesia masih menganutnya yang semula merupakan daerah bekas kerajaan. Daerah-daerah bekas kerajaan ini telah mempunyai sistem nilai, norma, dan adat kebiasaan yang selalu menjunjung tinggi dan mengagungkan penguasa/pemimpin sebagai orang yang harus dihormati dan dipatuhi karena mereka telah memberikan kehidupan dan pengayoman kepada warga masyarakat.

Tidak dapat kita dipungkiri bahwa budaya politik di Indonesia banyak dipengaruhi oleh budaya feodal yang hirarkis dan tertutup yang menuntut seseorang untuk pandai menempatkan diri dalam masyarakat. Pada budaya ini terdapat nilai tentang pentingnya peranan atasan dalam memberikan perlindungan terhadap bawahan. Perlindungan yang diberikan oleh atasan atau pimpinan berbentuk status dan pangkat, kedua atribut tersebut merupakan hak istimewa bagi seorang bawahan yang kemudian menentukan status sosial seseorang di mata masyarakat.

Selain itu faktor pengawasan seperti adanya LAKIP SKPD dan DP3 bagi pegawai pada dasarnya merupakan standar penilaian yang telah dilakukan pemerintah untuk menilai kinerja instansi dan pegawai yang bekerja di bawahnya. LAKIP merupakan singkatan dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Lakip adalah sebuah laporan yang berisikan akuntabilitas dan kinerja dari suatu instansi pemerintah. Untuk Pemerintah Daerah tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota, instansi pemerintah adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah suatu unit kerja pemerintah yang diberikan hak dan tanggung jawab untuk mengelola sendiri administrasi dan keuangan. Sedangkan daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) yang selama ini dipergunakan untuk menilai kinerja pegawai birokrasi. Namun apakah keberadaan LAKIP dan DP3 ini sudah mewakili kondisi yang sebenarnya dilapangan masih belum dapat diketahui dengan pasti. Apakah penilaian yang dilakukan rutin setiap tahun itu dapat menjadi acuan yang tepat atau malah hanya menjadi formalitas administrasi belaka.



Berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yang telah di paparkan di atas, dapat dilihat bahwa beberapa faktor penting yang mempengaruhi kinerja aparatur yang akan digunakan pada penelitian ini dapat di golongan menjadi 4 yaitu : (1) faktor Perilaku, (2) Faktor Sistem, (3) Faktor Budaya dan (4) Faktor Pengawasan.

### **C. Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Dalam setiap pelaksanaan pelayanan perlu adanya ketentuan yang mengatur mengenai Standar Pelayanan atau disebut dengan Standar pelayanan Minimal (SPM). Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal, disebutkan bahwa SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Dalam penyelenggaraan pelayanan yang menyangkut masyarakat umum sebagai pelayan publik tidak lepas dari yang disebut aturan, norma dan standar yang harus dipenuhi agar dapat menjalankan pelayanan yang akuntabel, bisa dipertanggung jawabkan dan berkinerja tinggi.

Indikator SPM merupakan tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan/atau manfaat pelayanan. Tolak ukur prestasi kuantitas dan kualitas tersebut bisa memuat indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Input* (masukan)

Bagaimana tingkatan atau besaran sumber-sumber yang digunakan, seperti sumber daya manusia, dana, material, waktu, teknologi dan sebagainya.

2. *Output* (keluaran)

Bagaimana bentuk produk yang dihasilkan langsung oleh kebijakan atau program berdasarkan masukan yang digariskan.

3. *Outcome* (hasil)

Bagaimana tingkat pencapaian kinerja yang diharapkan terwujud berdasarkan keluaran kebijakan atau program yang sudah dilaksanakan.

4. *Benefit* (manfaat)

Bagaimana tingkat kemanfaatan yang dapat dirasakan sebagai nilai tambah bagi masyarakat maupun peraturan daerah.

5. *Impact* (dampak)

Bagaimana dampaknya terhadap kondisi makro yang ingin dicapai berdasarkan manfaat yang dihasilkan.

Pada pemerintahan di daerah, standar pelayanan minimal merupakan suatu janji dari satuan kerja dalam memberikan suatu pelayanan. Standar pelayanan minimal dari seluruh SKPD dan satuan kerja yang memberikan pelayanan publik menjadi indikator (tolak ukur) yang sejalan dengan rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) dan rencana strategik (renstra) daerah yang merupakan janji pemerintah daerah kepada masyarakatnya. Setiap SKPD atau satuan kerja perlu menyusun rencana strategiknya demi mencapai standar pelayanan minimal yang di janjikan, yang kemudian dijabarkan dalam rencana anggaran dan rencana kerja SKPD/satuan kerja tersebut.

#### D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya :

No	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Analisis Kinerja Aparatur Pada Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Utara (Universitas Gajah Mada, 2003)	KARTINI SEMBEL	Pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif, disebabkan karena belum diterapkannya sistem pengukuran kinerja yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program suatu instansi pemerintah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur pada Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Utara cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator efektivitas, kualitas layanan dan responsivitas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan dan budaya sangat berpengaruh terhadap kinerja aparatur pada Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Utara. Optimalisasi peran serta kepemimpinan perlu dilakukan untuk memperbaiki / meningkatkan kinerja aparatur pada Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Utara di masa yang akan datang yaitu melalui keikutsertaan pegawai pada kursus-kursus, pelatihan teknis fungsional dalam bidang tugas menuju aparatur yang profesional
2	Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan perijinan Kabupaten Grobongan (Universitas Diponegoro, 2008)	KURNIA SANLADI	Maraknya isu masalah kinerja pemerintah semakin mendorong untuk mengetahui kebenarannya di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dan perijinan Kabupaten Grobongan termasuk dalam kriteria rendah. Kinerja organisasi dari aspek proses yang diukur melalui indikator responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, keterbukaan/transparansi dan empati masing-masing termasuk dalam kriteria sedang. Sedangkan kinerja organisasi yang diukur dari aspek indikator eektifitas, produktifitas, efesiansi, kepuasan dan keadilan, juga termasuk dalam kriteria sedang.

3	Analisi Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang (Universitas Diponegoro, 2008)	TITIEN INDARWATI SUBROTO	Kinerja Pegawai kantor Pertanahan Kota Semarang dipengaruhi beberapa faktor antara lain : kemampuan kerja, motivasi serta fasilitas kerja. Hasil penelitian yang diperoleh rata-rata menyatakan kinerja yang baik. Analisis menunjukkan kecenderungan adanya hubungan positif antara variabel-variabel kemampuan kerja, motivasi serta fasilitas kerja dengan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang, hal ini ditandakan dengan kenyataan bahwa semakin tinggi nilai faktor-faktor tersebut maka semakin tinggi pula kinerja pegawai.
4	Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Padang Panjang (Universitas Andalas, 2011)	JONRIZAL	Terdapat beberapa faktor penyebab pegawai di Sekretariat Daerah Kota Padang Panjang kurang disiplin dalam melaksanakan tugasnya, antara lain : (1) Penempatan yang tidak sesuai sasaran dan kemampuan, (2) Rendahnya kepercayaan pemimpin dalam memberikan suatu tanggung jawab kerja / kegiatan kepada bawahannya, (3) Penerapan disiplin dari seorang pemimpin tidak di dasarkan azas keadilan dan pemerataan sanksi. Potensi SDM yang dimiliki oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah manapun haruslah memaksimalkan keahlian pegawai yang dimilikinya. Perlakuan yang adil dan kesempatan yang sama dalam menegenban tanggung jawab, serta motivasi dan kepercayaan dari pemimpin menjadi hal pendukung peningkatan kinerja aparat pemerintah.
5	Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tanjungpinang Dalam Pelaksanaan Fungsi Penganggaran, Pengawasan dan Legislasi (Universitas Terbuka, 2012)	M. ARIF	Kinerja merupakan konsep penting dalam tata pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Kinerja lembaga Legislatif yang dimaksudkan disini adalah capaian hasil aktifitas DPRD sesuai dengan peraturan pelaksanaan yang telah ditentukan. Hasil penelitian membuktikan bahwa kinerja DPRD dalam pelaksanaan fungsi penganggaran, pengawasan dan legislasi di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tanjungpinang belum mencapai tingkat yang diharapkan. Hal ini sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, organisasi dan lingkungannya.

## **E. Kerangka Berpikir**

Otonomi Daerah memberikan kewenangan yang luas kepada daerah sebagaimana dinyatakan dalam undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan di Daerah. Ini menjadikan konsentrasi kewenangan berada di daerah. Hal ini juga yang mengakibatkan perubahan paradigma dari pendekatan pemerintahan bergeser ke pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Harus dimengerti bahwa pemberian otonomi daerah lebih merupakan suatu kewajiban daripada suatu hak. Pemerintah daerah wajib menyelenggarakan urusan kewenangan yang benar-benar berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Untuk itu Pemerintah Pusat lebih serius lagi mengusahakan bagaimana agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara bertanggungjawab di daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah menerbitkan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menggantikan Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, dengan maksud untuk lebih memperjelas dan menyesuaikan dengan tuntutan dan praktek penyelenggaraan pelayanan publik saat ini agar terwujud kualitas pelayanan publik yang lebih baik

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dan organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dan media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Sejalan ini terdapat beberapa faktor yang sudah membudaya dan menjadi kebiasaan yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan tugas bagi aparatur pemerintah sehingga kurang dapat berjalan secara efektif dan efisien yaitu antara lain ; faktor perilaku, faktor sistem, faktor budaya dan faktor pengawasan.

Terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi umumnya terjadi karena kinerja belum dianggap sebagai suatu hal yang penting bagi pemerintah. Tidak tersedianya informasi mengenai indikator kinerja aparatur birokrasi menjadi bukti dari ketidak seriusan pemerintah untuk menjadikan kinerja pelayanan publik sebagai agenda kebijakan yang penting. Kinerja para pejabat birokrasi tidak pernah menjadi pertimbangan yang penting dalam mempromosikan pejabat birokrasi. Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) yang selama ini digunakan untuk menilai kinerja pegawai masih sangat jauh relevansinya dengan indikator-indikator kinerja yang sebenarnya. Akibatnya, para pejabat birokrasi tidak memiliki insentif untuk menunjukkan kinerja yang baik sehingga kinerja apaatur birokrasi cenderung menjadi amat rendah.

Selain menggunakan DP3, instansi pemerintah atau birokrasi juga menggunakan LAKIP sebagai alat untuk menilai kinerja suatu instansi/dinas.

LAKIP merupakan singkatan dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Lakip adalah sebuah laporan yang berisikan akuntabilitas dan kinerja dari suatu instansi pemerintah. Untuk Pemerintah Daerah tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota, instansi pemerintah adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah suatu unit kerja pemerintah yang diberikan hak dan tanggung jawab untuk mengelola sendiri administrasi dan keuangan. Penyusunan LAKIP berdasarkan siklus anggaran yang berjalan yaitu 1 tahun. Secara lengkap memuat laporan yang membandingkan perencanaan dan hasil. Dalam penyusunan suatu kegiatan belanja, dibuat suatu masukan yaitu besaran dana yang dibutuhkan, hasil yaitu sesuatu hasil atau bentuk nyata yang didapat dari dana yang dikeluarkan. Manfaat yaitu manfaat yang didapat karena kegiatan belanja tersebut dilaksanakan serta dampak yaitu dampak yang dihasilkan karena pelaksanaan suatu kegiatan belanja.

Namun adanya LAKIP juga belum di anggap cukup untuk menilai tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah. Hal ini dikarenakan LAKIP merupakan laporan evaluasi kinerja suatu instansi yang dilihat dari segi penggunaan anggaran saja, tanpa menilai bagaimana kinerja aparat yang melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Kesulitan lain dalam menilai kinerja aparatur juga muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik sering kali bukan hanya sekedar kabur, tetapi juga bersifat multidimensional. Banyaknya kepentingan mengakibatkan merumuskan misi yang jelas, akibatnya ukuran kinerja suatu organisasi publik juga menjadi berbeda-beda. Namun ada beberapa teori ahli yang biasanya digunakan sebagai indikator yang untuk mengukur kinerja tersebut.

Faktor lain yang menyebabkan terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik adalah kompleksitas indikator kinerja. Berbeda dengan swasta yang indikator kerjanya relatif sederhana, indikator kinerja birokrasi sering sekali sangat kompleks. Hal ini terjadi karena birokrasi publik memiliki *stakeholders* yang sangat banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda pula. Akibatnya penilaian kinerja tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat padanya seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari sudut lainnya yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsibilitas.

Sebagai salah satu perangkat di pemerintahan Kota Tanjungpinang, pelayanan yang dibutuhkan masyarakat di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang sangat kompleks, mulai dari masalah sosial yang berkaitan dengan antar keluarga, masyarakat, masalah tenaga kerja bahkan sampai dengan masalah hukum. Mengingat kompleksnya masalah yang dihadapi masyarakat yang pada akhirnya memerlukan pelayanan yang kompleks pula. Maka Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dituntut untuk memiliki pegawai dengan kinerja pelayan yang baik, sehingga tujuan yang termaktub dalam visi misi dinas dapat terlaksana dengan baik pula.

Oleh karena itu untuk menilai bagaimana kinerja aparat yang bertugas di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat akan dinilai melalui indikator-indikator yang bukan hanya melekat pada birokrasi tapi juga indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa pelayanan. Adapun pengukuran kinerja tersebut akan dilihat berdasarkan pendapat dari Dwiyanto (1995;48) yaitu:



1. Produktivitas

Untuk mengukur sebanyak mana pelayanan yang mampu diberikan dan diselesaikan oleh aparatur dalam melayani masyarakat.

2. Kualitas Layanan

Untuk mengukur apakah masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan aparatur. Dan apabila kinerja meningkat apakah pelayanan yang diberikan juga semakin baik.

3. Responsivitas

Untuk mengukur bagaimana kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat agar dapat meningkatkan kinerja aparatur.

4. Responsibilitas

Untuk mengukur bagaimana kinerja aparatur dalam melaksanakan kegiatan organisasi publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

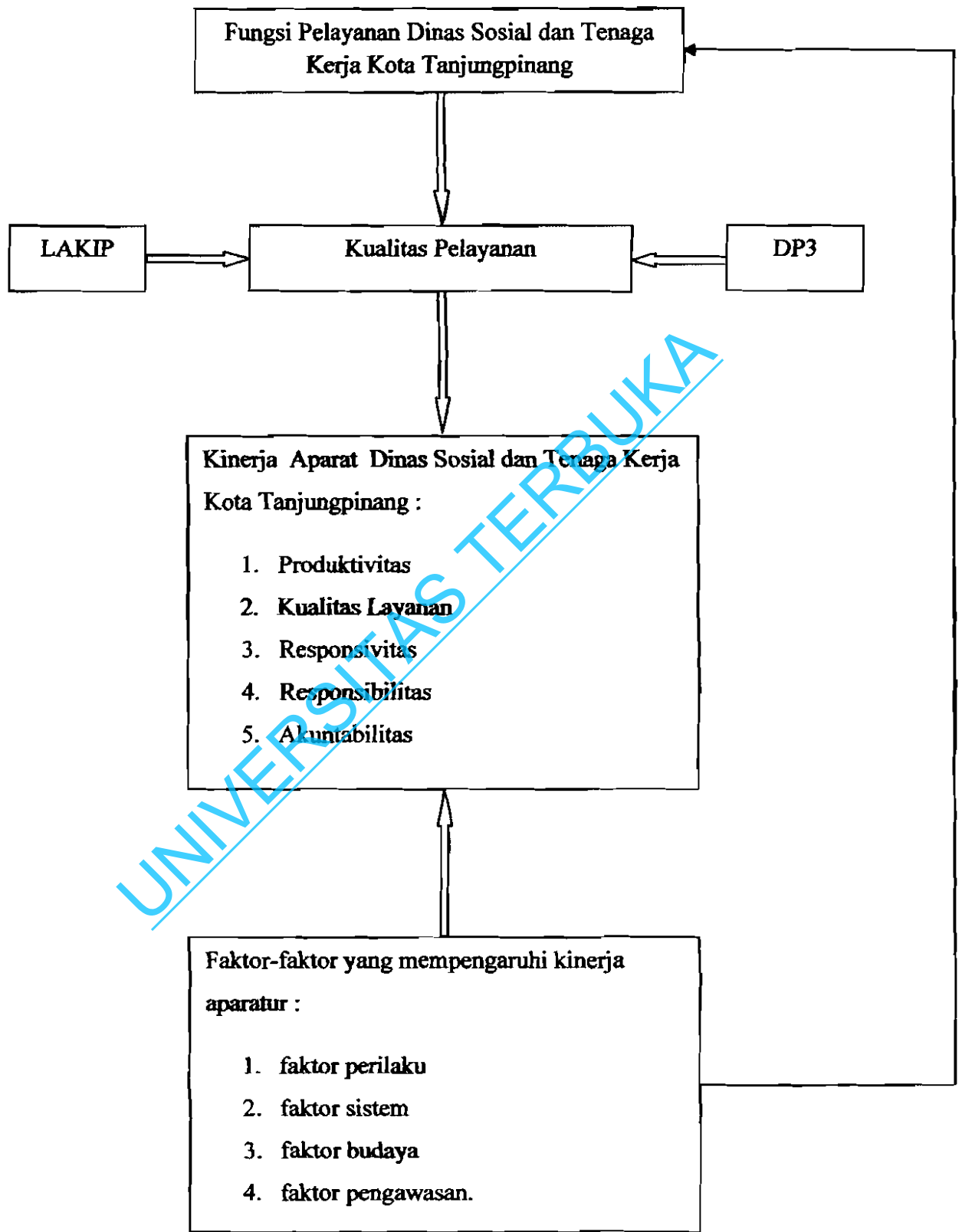
5. Akuntabilitas

Untuk mengukur apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.

Oleh sebab itu, menurut Dwiyanto dengan 5 pengukur kinerja tersebut diharapkan kedepannya dapat memberikan masukan terhadap kinerja aparatur terutama agar kinerja pegawai di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dapat lebih ditingkatkan dalam melakukan pelayanan. Dengan semakin berkembangnya masyarakat Kota Tanjungpinang terutama masalah yang

berkaitan dengan pemerintahan, maka kinerja aparatur dalam menghadapi masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus juga lebih di tingkatkan. Hal ini sangat berguna untuk menjauhkan penilaian negatif masyarakat mengenai kinerja pegawai negeri sipil di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.

UNIVERSITAS TERBUKA



**Bagan 2.1 Kerangka Berpikir**

Dari bagan kerangka pemikiran di atas dapat dilihat alur dimana pengaruh kinerja pegawai pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu fungsi strategis dari pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang selaku salah satu perpanjangan tangan Pemerintah Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Dari bagan tersebut juga dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang seharusnya juga dapat dilihat atau diterjemahkan dari hasil laporan yang tertuang dalam DP3 dan LAKIP. Namun kenyataannya penilaian rutin kinerja yang dilaporkan setiap tahun itu tidak bisa dijadikan pedoman yang sah untuk mengukur apakah kinerja pegawai yang bersangkutan sudah baik atau tidak. Laporan penilaian kinerja yang seyogianya dapat menjadi tolak ukur kinerja aparatur Pemerintah tersebut saat ini tak lebih hanya sekedar pelengkap administrasi saja.

Oleh sebab itu perlu suatu cara lain yang lebih ampuh untuk dapat mengukur kinerja aparatur secara lebih jelas dan signifikan. Salah satu caranya adalah dengan menganalisis kinerja aparatur tersebut dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh para ahli, dalam hal ini yang digunakan adalah pengukuran kinerja berdasarkan pendapat Agus Dwiyanto yang meliputi : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Pendapat tersebut juga di dukung oleh beberapa faktor lapangan yang sangat berpengaruh pada kinerja aparatur yaitu faktor perilaku, faktor sistem, faktor budaya dan faktor pengawasan. Faktor-faktor tersebut juga secara langsung

berpengaruh pada fungsi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.

#### **F. Definisi Operasional**

- a. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka untuk mewujudkan tujuan organisasi.
- b. Pelayanan masyarakat adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Produktivitas adalah indikator untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam arti sejauh mana pelayanan yang mampu diberikan dan diselesaikan oleh aparatur dalam melayani masyarakat.
- d. Kualitas Layanan adalah indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.
- e. Responsivitas adalah indikator untuk mengukur kemampuan aparatur Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam mengenali kebutuhan masyarakat.

- f. **Responsibilitas** adalah indikator untuk mengukur pelaksanaan prinsip-prinsip administrasi yang benar serta alternatif yang dapat dilakukan bila terdapat keterbatasan administrasi.
- g. **Akuntabilitas** adalah aktivitas Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan nilai-nilai dan norma serta kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Fokusnya adalah dengan mempelajari dan mengamati masyarakat dengan mengumpulkan data, fakta-fakta yang nyata dan murni dari pengalaman pengalaman dalam masyarakat, khususnya masyarakat pengguna jasa pelayanan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang, untuk dianalisis dan diinterpretasikan secara tepat sehingga menimbulkan usaha atau lukisan tentang permasalahan tersebut serta hubungan antara fenomena dan pengaruh dari fenomena tersebut. Penggunaan metode ini diharapkan dapat menjawab dan memecahkan masalah yang ada setelah melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti dan menarik kesimpulan sesuai dengan kondisi dan waktunya.

#### **B. Unit Analisis dan Informan**

##### **1. Unit Analisis**

Unit analisis pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil dan Honorer pada kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang yang berjumlah 65 orang.

## 2. Informan

Tehnik pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Sesuai dengan namanya, sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, beberapa nara sumber/informan yang dapat memberikan gambaran situasi dan kondisi yang sebenarnya.

Responden yang dijadikan sebagai nara sumber dalam penelitian ini dianggap akan dapat memberikan informasi dan data yang digunakan menunjang kesuksesan penelitian ini yaitu sebanyak 20 orang dari anggota masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh lebih sah untuk melihat kecenderungan kinerja.

### C. Sumber Data

Menurut Arikunto (2006:129), sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Jenis data penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer tersebut adalah fakta yang diperoleh secara langsung dari responden yaitu orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan penulis dalam penelitian ini. Dalam hal ini ialah para pegawai, tenaga



honorer dan masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang

**b. Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan. Yaitu data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Nazir (2005:174), pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Arti dari pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Cara-cara yang ditempuh penulis dalam pengumpulan data melalui instrumen sebagai berikut :

**a. Wawancara**

Moleong (2006:186) menyatakan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam Nazir (2005:193) menyatakan bahwa wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (pedoman wawancara).

Wawancara dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dengan informan yang berasal dari masyarakat dengan dibantu oleh pedoman wawancara maupun pendapat bebas yang di kemukakan oleh pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian, juga untuk merespon berbagai pendapat untuk meningkatkan kinerja organisasi yang akan datang.

**b. Observasi**

Teknik observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti sehingga dapat terlihat secara langsung mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian akan dilakukan pencatatan, menganalisa dan menarik kesimpulan. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2006:166) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Observasi secara umum digunakan untuk mengamati kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan.

### c. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:231), metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Studi dokumentasi yang dilakukan adalah melakukan riset terhadap semua fenomena. Dokumen ini bisa berbentuk data, tulisan, peraturan maupun kebijakan yang diteliti secara objektif meskipun pada saat ini peneliti terlibat aktif dalam aktifitas sebagai pegawai pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian tersebut. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### E. Metode Analisis Data

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu melakukan analisis sepanjang penelitian dari awal sampai dengan akhir penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari obyek yang diteliti guna menghasilkan kesimpulan yang bersifat deskriptif sesuai dengan kondisi dan waktu.

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan konsep dalam teori Dwiyanto untuk mengukur kinerja aparatur pada Dinas Sosisl dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang. Konsep tersebut antara lain Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsibilitas, Responsivitas, dan Akuntabilitas. Masing-masing konsepnya dijabarkan dalam bentuk aktifitas atau dimensi yang kemudian dikembangkan menjadi indikator-indikator. Selanjutnya indikator-indikator tersebut dijabarkan menjadi kisi-kisi pertanyaan yang akan dijadikan sebagai panduan wawancara.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang

Sesuai dengan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 10 tahun 2009 tentang uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang, disebutkan bahwa Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang merupakan Satuan Kerja Perangkat Dinas (SKPD) yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di Bidang Sosial dan Tenaga Kerja.

Pembangunan kesejahteraan sosial adalah penanganan masalah kesejahteraan sosial yang ditujukan untuk membantu masyarakat mencegah, melakukan penanganan masalah, pemulihan dan pemberdayaan serta perlindungan dalam mengatasi permasalahan sosial. Dalam melaksanakan tugas tersebut, dilakukan beberapa indikator yang harus dilaksanakan, antara lain : memenuhi hak dasar setiap warga untuk mendapatkan pelayanan sosial, menumbuh kembangkan dan memberdayakan potensi masyarakat dalam hubungan kemitraan dalam mengatasi masalah sosial, meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan dan mengembangkan kemandirian masyarakat untuk menjalankan fungsi sosial di lingkungannya.

Sedangkan pembangunan pada sektor ketenagakerjaan merupakan bagian integral dari pembangunan Nasional. Salah satu prioritas pembangunan Nasional maupun Daerah Kota Tanjungpinang khususnya adalah menumbuh kembangkan

potensi sektor ekonomi rakyat melalui peningkatan mutu Sumber Daya Manusia dalam peningkatan produktifitas. Berbagai masalah krusial yang harus dihadapi bangsa ini antara lain yaitu tingginya angka pengangguran, tingginya angka kemiskinan, investasi rendah, kualitas SDM yang rendah, serta keamanan dan stabilitas sosial yang rawan. Hal tersebut berdampak pada pertumbuhan ekonomi yang lamban.

Berdasarkan tupoksi yang ada, Dinas Sosial dan Tenaga Kerja merupakan badan yang bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi membantu memberdayakan masyarakat dalam upaya meningkatkan keberfungsian sosialnya untuk mencapai hidup sejahtera, baik yang kaitan dengan masalah sosial maupun ketenagakerjaan. Dalam menjalankan fungsinya Dinas Sosial dan Tenaga Kerja mengadakan beberapa program kegiatan yang ditujukan untuk menangani berbagai masalah tersebut.

#### **A.1 Visi dan Misi**

##### **- Visi**

Visi dari Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang adalah “Terwujudnya potensi baru terhadap penyandang masalah kesejahteraan sosial dan ketenagakerjaan yang professional, memiliki daya saing serta mampu menjaga iklim usaha yang kondusif di Kota Tanjungpinang”.

##### **- Misi**

Adapun misi yang diusung untuk mewujudkan visi tersebut adalah :

1. Penanganan masalah kesejahteraan sosial yang merata, adil dan menumbuhkembangkan peran aktif kemitraan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepedulian sosial.

2. Pemberdayaan dan profesionalisme semua potensi yang ada untuk meningkatkan pelayanan sektor ketenagakerjaan dan kesejahteraan sosial.
3. Mempersiapkan angkatan kerja yang belum mandiri dan produktif dalam aspek ekonomi.
4. Mewujudkan tempat kerja yang aman, sehat, kondusif, memperoleh kesempatan bekerja agar professional memiliki kompetensi serta menjaga hubungan kerja (berdasarkan nilai-nilai Pancasila)

## **A.2 Strategi dan Arah Kebijakan**

### **- Strategi**

Untuk mencapai Visi, Misi sasaran dan tujuan serta kebijakan yang sudah ditentukan, maka diperlukan langkah-langkah strategi yang tepat untuk dijalankan. Langkah-langkah strategis tersebut antara lain :

1. Angkatan kerja yang belum bekerja (pengangguran) disiapkan melalui proses pelatihan keterampilan agar profesional dan mandiri. Menciptakan lapangan kerja secara mandiri serta dapat menghasilkan produksi barang dan jasa.
2. Angkatan kerja yang telah terampil/profesional di fasilitasi untuk produktif secara mandiri melalui bantuan fasilitas alat kerja dan modal usaha.
3. Tempat-tempat kerja/perusahaan yang telah dapat menyerap tenaga kerja dilakukan pembinaan hubungan kerja/hubungan industrial yang harmonis, demi manghindari pemutusan hubungan kerja (phk).
4. Pembinaan dan pengawasan ketenaga kerjaan di perusahaan tenaga kerja maupun serikat pekerja/serikat buruh terus ditingkatkan secara optimal dan

berkesinambungan agar kesejahteraan pekerja, kelangsungan hidup perusahaan, maupun animo investor tetap tumbuh dan berkembang secara baik di Tanjungpinang.

5. Pemberdayaan masyarakat miskin kearah kemandirian dan produktifitas yang tinggi dan memiliki nilai-nilai sosial budaya yang berbudi luhur.
6. Pemberdayaan potensi kelembagaan sosial menjadi mitra dalam penanggulangan permasalahan sosial dan peningkatan kepedulian sosial.
7. Peningkatan kualitas dan kuantitas SDM pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, serta didukung dengan sarana dan prasarana yang cukup untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih profesional.
8. Pemanfaatan potensi daerah dan masyarakat untuk mencapai peningkatan mutu pelayanan dan program kerja yang telah direncanakan.

#### **- Kebijakan**

1. Mengoptimalkan peran sektor dalam pelayanan dan kegiatan pembangunan secara terpadu di tingkat komunitas.
2. Mengembangkan kelembagaan masyarakat yang dipercaya, mengakar dan akuntabel.
3. Meningkatkan kemampuan pembelajaran di masyarakat dalam memahami kebutuhan dan potensinya serta memecahkan berbagai masalah yang dihadapi.
4. Mengoptimalkan seluruh potensi dan sumber daya yang dimiliki masyarakat.
5. Menguatkan peran pemerintah sebagai pengelola program penanggulangan kemiskinan.



6. Menjamin ketersediaan bantuan dasar bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).
7. Meningkatkan taraf pendidikan dan layanan kesehatan serta bidang pembangunan lainnya.
8. Meningkatkan aksesibilitas dan kualitas hidup para tuna sosial dan eks narapidana.
9. Meningkatkan kesejahteraan sosial melalui pengembangan pemberdayaan masyarakat dalam upaya pemangkulangan kemiskinan.
10. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat korban bencana.
11. Meningkatkan pengamanan dan perlindungan masyarakat pasca bencana.
12. Menjamin ketersediaan bantuan dasar bagi korban bencana.
13. Meningkatkan peran serta masyarakat dan dunia dalam pelayanan sosial terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).
14. Meningkatkan kualitas lingkungan pemukiman.
15. Meningkatkan keterampilan para pencari kerja.
16. Menciptakan peluang kerja bagi masyarakat Kota Tanjungpinang.
17. Meningkatkan kesejahteraan anak.
18. Peningkatan daya saing.
19. Mengembangkan usaha mikro untuk memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan kelompok masyarakat berpenghasilan rendah.

### **A.3 Susunan Organisasi**

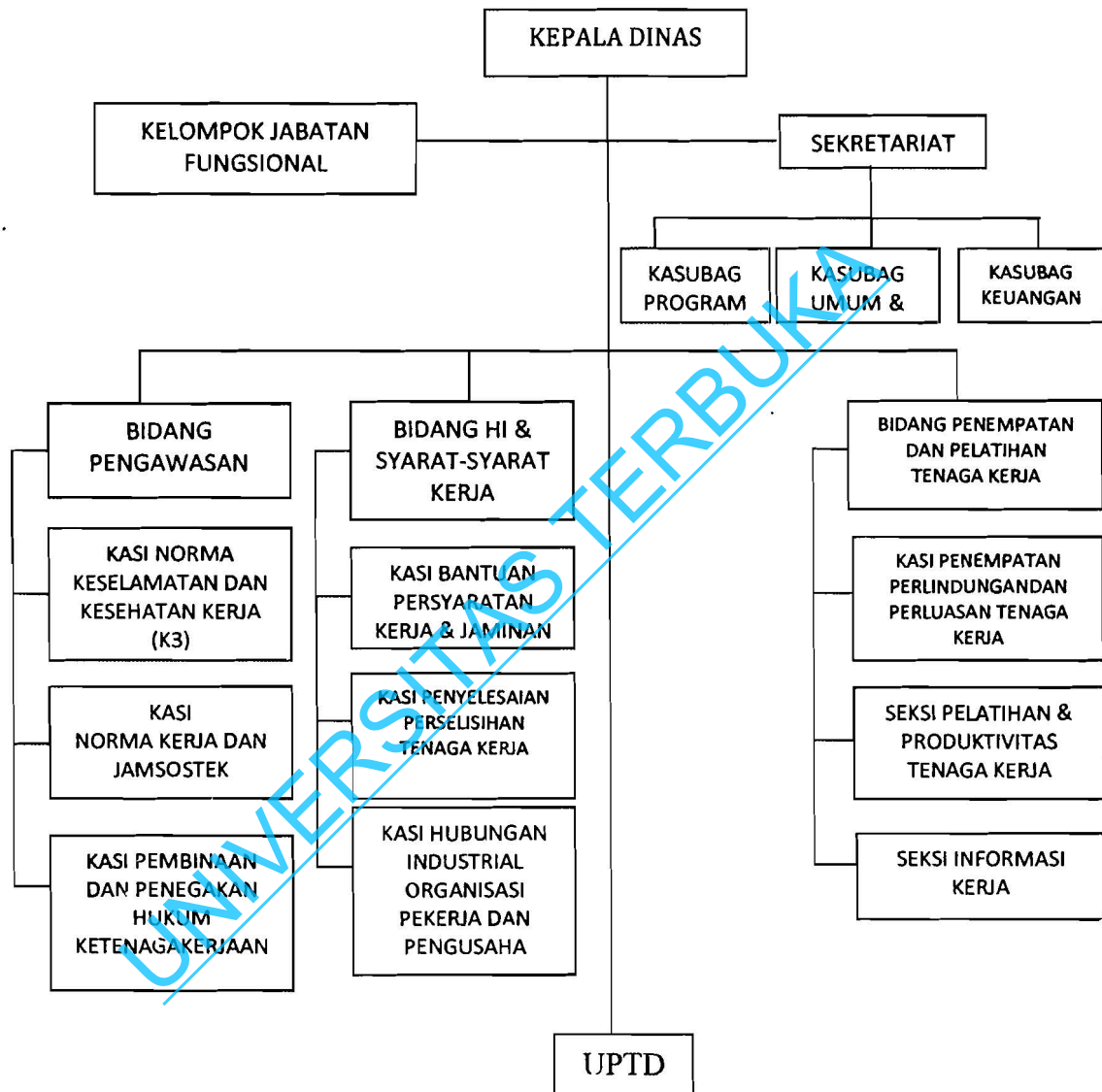
Susunan Organisasi Dinas Sosial dan Tenaga Kerja berdasarkan Peraturan

Walikota Tanjungpinang Nomor 10 Tahun 2009 terdiri atas :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, membawahkan :
  - 1) Sub Bagian Penyusunan Program
  - 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - 3) Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Kesejahteraan Sosial, membawahkan :
  - 1) Seksi pemberdayaan Sosial
  - 2) Seksi Bantuan dan Jaminan Sosial
  - 3) Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial
- d. Bidang Penempatan Tenaga Kerja, membawahkan :
  - 1) Seksi penempatan dan perlindungan Tenaga kerja
  - 2) Seksi Pelatihan dan Produktivitas
  - 3) Seksi Informasi dan Perluasan Tenaga Kerja
- e. Bidang Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja
  - 1) Seksi Hubungan Industrial
  - 2) Seksi Norma dan Persyaratan Kerja
  - 3) Seksi Perburuhan dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja
- f. Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan
  - 1) Seksi Pengawasan Umum
  - 2) Seksi Pengawasan Teknis
  - 3) Seksi Pengawasan Tenaga Kerja Asing dan Sarana Ketenagakerjaan

## A. STRUKTUR ORGANISASI

Berikut ini adalah bagan struktur organisasi Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang :



**Bagan 4.1 Struktur Organisasi**

Tabel 4.1

**Tabel Daftar Nama Pegawai dan Tenaga Honorer  
Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang**

NO	NAMA	NIP	GOL.	JABATAN
1	Drs. H. M. Juramadi Esram, SH, MT	19651219 199112 1 003	IV/b	Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja
2	Dra. Hj. Erdawati	19590821 199203 2 003	IV/b	Sekretaris Dinas Sosial dan Tenaga Kerja
3	Saukat Alikhan, S.pd	19591212 198303 1 050	IV/a	Kabid. Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja
4	Drs. H. Syafruddin	19620610 198503 2 009	IV/b	Kabid. Kesejahteraan Sosial
5	Ismanidar, Sm.Hk	19620903 198903 2 006	III/d	Kabid. Pengawasan Ketenagakerjaan
6	Roswita, SE	19650531 199503 2 020	III/d	Kabid. Penempatan Tenaga Kerja
7	Hj. Nurmalawati, S.Sos	19620610 198503 2 009	III/c	Kasi Perburuhan Dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja
8	K. Zaman, S.Sos	19631231 198802 1 020	III/c	Kasi Pelatihan dan Produktifitas
9	Yoni Fadri, ST	19700503 200312 1 006	III/c	Kasi Informasi Dan Perluasan Tenaga Kerja
10	Nuraisyah, S.Sos	19711021 200604 2 020	III/b	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian
11	Elvi Wandu, S.Kom	19710523 200604 1 012	III/b	Kasubbag. Penyusunan Program
12	Erna Puspita, S.Sos	19720709 200604 2 011	III/b	Kasi. Pemberdayaan Sosial
13	Guntur Riahma, S, SH	19780303 200604 2 009	III/b	Kasi. Pengawasan Umum
14	Ria Despita, SH	19810405 200604 2 017	III/b	Kasi. Norma dan Persyaratan Kerja
15	Said Al-Kautsar, ST	19810807 200604 1 008	III/b	Kasi. Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial
16	Kasmiah, S.Sos	19690912 199512 2 001	III/b	Kasi Pengawasan Tenaga Kerja Asing dan Ketenagakerjaan
17	Evi Sulandari, S.Sos	19771122 200604 2 011	III/b	Kasi bantuan dan jaminan sosial
18	Gusniati, SE	19760815 200701 2 020	III/b	Kasi pengawasan teknis
19	Susana	19770115 200701 2 014	III/b	Kasubag keuangan
20	Findhoni, SH	19721104 200701 1 027	III/b	Kasi Hubungan Industrial
21	Dian Lestari, A.Md	19761028 200312 2 012	III/a	Staf
22	Deden Perdamayan	19781220 200701 1 010	III/a	Staf
23	Ria Seksi Murni	19670629 200701 2 015	III/a	Staf
24	Rini Tri Meidiawati, S.Sos	19780521 201001 2 005	III/a	Staf
25	Musdari, SH	19790315 201001 2 004	III/a	Staf
26	Rheiga Muharanis, S.Sos	19840926 201001 2 008	III/a	Staf
27	Hendro Oktria Putra, S.Sos	19841013 201001 1 007	III/a	Staf
28	Rizal Fahmi, A.Md	19760130 200312 1 010	II/c	Staf
29	Hasudungan, S, A.Md	19810706 200502 1 007	II/c	Staf
30	Raja Agusmendiardi	19770811 200312 1 011	II/b	Staf
31	Saparman	19780610 200312 1 011	II/b	Staf
32	Indra Sakti, S	19821008 200502 1 005	II/b	Staf
33	Muhammad Samsuri	19800727 200604 1 027	II/b	Staf
34	Mariyanda Sopian	19820905 200604 1 010	II/b	Staf
35	Kuswari Fitri	19721106 200701 1 020	II/b	Staf
36	Rudi Gustian	19770823 200701 1 015	II/b	Staf
37	Nursanti Safitri	19780821 200701 2 014	II/b	Staf
38	Eko Irawan	19800525 200701 1 021	II/b	Staf
39	Yuki Fitriah	19820708 200701 2 008	II/b	Staf
40	Hidayat	19710617 200701 1 024	II/b	Staf
41	Abdul Rahman	19780328 200801 1 009	II/b	Staf
42	Wulansari Handayani	19830417 201001 2 006	II/a	Staf
43	R. Anggi Sandri, P	HONORER		Staf
44	Herlina	HONORER		Staf
45	Syahrul Ikhwan	HONORER		Staf
46	Hermiyanti	HONORER		Staf
47	Neny Susilowati	HONORER		Staf
48	Said Rusdiansyah	HONORER		Staf
49	Endang Sulastri	HONORER		Staf
50	Mus Mulyadi	HONORER		Staf
51	Ira Fitria Pratama, SE	HONORER		Staf
52	Syawaluddin	HONORER		Staf
53	Lilis Suciati	HONORER		Staf
54	Ikke Julianti, SH	HONORER		Staf

55	Tommy Irwansyah	HONORER		Staf
56	Kahar	HONORER		Staf
57	Adrian	HONORER		Staf
58	Mulyadi	HONORER		Staf
59	Fardian Nofri. S	HONORER		Staf
60	Robikan	HONORER		Staf
61	Detisa Ramadan	HONORER		Staf
62	Mirna Ade Antilia	HONORER		Staf
63	Saputra Budi Harianto	HONORER		Staf
64	Edi Sutikno	HONORER		Staf
65	Novferty Kifly Charollita	HONORER		Staf

Sumber : Data Dinsosnaker Kota Tanjungpinang (2012)

**Tabel 4.2**

**Tabel Klasifikasi Pegawai Menurut Jenis Kelamin, Eselon dan Golongan**

No	Klasifikasi		Satuan (orang)	Jumlah	Keterangan
1	Menurut Jenis Kelamin	Laki-laki	35	65	
		Perempuan	30		
2	Menurut Eselon	Eselon II	1	20	
		Eselon III	5		
		Eselon IV	14		
3	Menurut Golongan	Honoror	23	65	
		Golongan I	-		
		Golongan II	15		
		Golongan III	23		
	Golongan IV	4			
4	Menurut Tingkat Pendidikan	Pasca Sarjana (S2)	2	65	
		Sarjana (S1)	27		
		Diploma III	3		
		SLTA	33		

Sumber : Data Dinsosnaker Kota Tanjungpinang (2012)

#### **A.4 Kinerja Pelayanan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja**

Kinerja Pelayanan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja yang telah dilaksanakan adalah :

##### **1. Bidang Sosial**

➤ Kerjasama Bidang Sosial.

- Penyelenggaraan kerjasama Bidang Sosial.

- **Pembinaan bidang sosial**
  - **Koordinasi/kerjasama Bidang Sosial.**
  - **Pemberian bimbingan, monitoring, supervisi, konsultasi dan fasilitasi bidang sosial.**
- **Identifikasi dan Penanganan PMKS.**
  - **Identifikasi sasaran.**
  - **Pemberian pelayanan dan rehabilitasi sosial.**
- **Pengembangan dan Pendayagunaan PSKS.**
  - **Penggalian dan pendayagunaan PSKS.**
  - **Pengembangan dan pendayagunaan PSKS.**
- **Sarana dan Pra Sarana Sosial.**
  - **Penyediaan sarana dan pra sarana sosial.**
- **Pelestarian Nilai-nilai Kepahlawanan, Keperintisan dan Kejuangan.**
  - **Pemeliharaan TMP.**
  - **Penyiapan bahan kelengkapan usulan Penganugerahan Gelar Kepahlawanan Nasional dan Perintis Kemerdekaan.**
- **Penanggulangan Korban Bencana.**
- **Pengumpulan Uang atau Barang (Sumbangan Sosial).**
  - **Pemberian ijin pengumpulan uang atau barang.**
  - **Pengendalian pengumpulan uang atau barang.**
- **Undian.**
  - **Pemberian rekomendasi ijin undian.**
  - **Pengendalian dan pelaksanaan undian.**

- Jaminan Sosial bagi Penyandang Cacat Fisik dan Mental, Lanjut Usia Terlantar yang berasal dari masyarakat rentan dan tidak mampu.
- Pengasuhan dan pengangkatan anak.
  - Pemberian rekomendasi pengangkatan anak.

## 2. Bidang Ketenagakerjaan

- Penempatan dan Pendayagunaan Tenaga Kerja, jenis pelayanannya adalah :
  - Penyebarluasan informasi pasar kerja.
  - Penyusunan perencanaan tenaga kerja.
  - Penyelenggaraan bursa kerja.
  - Penyelenggaraan penyuluhan dan bimbingan jabatan.
  - Pelaksanaan penempatan tenaga kerja melalui mekanisme antar kerja.
  - Pemberian ijin bidang penempatan dan pendayagunaan tenaga kerja.
  - Perijinan perpanjangan ijin penggunaan tenaga kerja warga Negara asing pendatang.

- Penggunaan Tenaga Kerja.

Adapun Jenis pelayanannya adalah :

- Pendayagunaan tenaga kerja, lanjut usia dan wanita.

- Pengembangan dan Perluasan Kerja.

Adapun jenis pelayanannya adalah :

- Perluasan kesempatan kerja.
- Penanggulangan pengangguran.

- Penyeberluasan informasi tenaga kerja
  - **Pelatihan Kerja dan Produktivitas Kerja.**
- Jenis pelayanannya adalah :
- Penyelenggaraan pelatihan kerja.
  - Penyelenggaraan bimbingan lembaga pelatihan kerja
  - Pemasaran program, fasilitas pelatihan, hasil produksi dan lulusan pelatihan.
  - Pelaksanaan pemagangan dalam negeri.
  - Pemberian ijin dan pengawasan lembaga pelatihan kerja.
  - Pemberian layanan informasi pelatihan dan produktifitas tenaga kerja
  - Peningkatan produktifitas tenaga kerja.
- **Pembinaan Bidang Hubungan Industrial dan jaminan sosial tenaga kerja**
  - Fasilitasi penyusunan serta pengesahan peraturan perusahaan.
  - Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB).
  - Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT).
  - **Pencegahan dan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.**
  - **Pembinaan SDM dan Lembaga Penyelesaian Peselisihan.**
  - **Penyusunan dan pengusulan formasi serta pembinaan kepada mediator, konsiliator.**
  - Bimbingan aplikasi pengupahan di perusahaan.
  - Penyusunan dan pengusulan penetapan upah minimum kepada Gubernur.
  - **Pembinaan kepesertaan jaminan sosial tenaga kerja.**



- Pembinaan penyelenggaraan fasilitas dan kesejahteraan di perusahaan.
- Pembinaan sistem dan kelembagaan serta pelaku Hubungan Industrial.
- Verifikasi keanggotaan Serikat Pekerja/Serikat Buruh.
- Pencatatan organisasi pekerja/buruh dan organisasi pengusaha.
- Penetapan organisasi buruh dan organisasi pekerja untuk duduk dalam lembaga-lembaga ketenagakerjaan.
- Pembinaan dan pengawasan Ketenagakerjaan.
  - Pembinaan dan pengawasan norma ketenagakerjaan.
  - Pemeriksaan/pengujian terhadap perusahaan dan obyek pengawasan ketenagakerjaan.
- Penerbitan rekomendasi (izin) terhadap obyek pengawasan ketenagakerjaan.
- Penanganan kasus dan melakukan penyidikan terhadap perusahaan dan pengusaha yang melanggar norma ketenagakerjaan.
- Penerapan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3).
- Pelaksanaan koordinasi dan audit Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3).
- Pengkajian dan perekayasaan norma ketenagakerjaan, hygiene perusahaan, ergonomi, keselamatan kerja yang bersifat strategis.
- Pelayanan dan pelatihan serta pengembangan norma ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja yang bersifat strategis.
- Pemberdayaan fungsi dan kegiatan kelembagaan pengawasan ketenagakerjaan.

- Fasilitasi pembinaan pengawas ketenagakerjaan.
- Penyelenggaraan ketatalaksanaan pengawasan ketenagakerjaan.
- Pengusulan calon peserta diklat pengawasan
- Pengusulan calon pegawai pengawas ketenagakerjaan.
- Pengusulan penerbitan kartu legitimasi bagi pengawas ketenagakerjaan
- Pengusulan kartu PPNS bidang ketenagakerjaan.

## **A.5 Program Kegiatan**

### **a. Program**

#### **1. Program Bidang Sosial**

- Pemberdayaan fakir miskin, Komunitas Adat Terencil (KAT) dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) lainnya.
- Program pelayanan dan Rehabilitas Kesejahteraan Sosial
- Program Pemberdayaan Kelembagaan Kesejahteraan Sosial.

#### **2. Program Bidang Penempatan Tenaga Kerja**

- Program Peningkatan Kualitas dan produktifitas Tenaga Kerja

#### **3. Program Bidang Hubungan Industri dan Persyaratan Kerja.**

- Perlindungan dan Pengembangan Lembaga Ketenakerjaan

#### **4. Bidang Pengawasan Tenaga Kerja**

- Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

#### **5. Program Bidang Sekretariat**

- Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
- Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
- Program Peningkatan Disiplin Aparatur
- Program Peningkat kapasitas Sumber Daya Aparatur

## **b. Kegiatan**

### **1. Kegiatan-kegiatan Bidang Sosial**

- Pelestarian Program Fakir Miskin Bantuan Langsung Pemberdayaan Sosial (BLPS)
- Penyediaan fasilitas dan pengelolaan Rumah Singgah untuk pengemis, gelandangan, anak/orang terlantar dan orang jompo
- Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni
- Penanganan Orang Gila di Jalan dan Telantar
- Penanganan TKI Bermasalah dan keluarganya
- Pelayanan Perlindungan Sosial, Psikologi bagi PMKS pada lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3)
- Study Kajian penanganan TKI bermasalah dan Keluarga Debarkasi Tanjungpinang
- Penyediaan Sekretariat Pusat Pengendalian Operasional Penanggulangan Bencana (PUSDALOPS) dan gudang penyimpanan stok Barang Bantuan Bencana di Kota Tanjungpinang

### **2. Kegiatan Bidang Penempatan Tenaga Kerja**

- Monitoring, evaluasi dan pelaporan
- Pelatihan Perhotelan
- Pelatihan Las Listrik
- Pelatihan mesin Bubut Frans skrop
- Pelatihan Pembuatan Jok dan acecoris Mobil

### 3. Kegiatan Hubungan Industri dan Persyaratan Kerja

- Survey Kehidupan Hidup Layak
- Sosialisasi Undang-undang Ketenagakerjaan dan Jamsostek
- Pemberdayaan Lembaga/LKS Tripartit
- Pelaksanaan Operasional Sekretariat Dewan Pengupahan (DEPEKO)

#### Tanjungpinang

- Sosialisasi Pemberdayaan Lembaga Kerja sama Tripartit bagi pengusaha dan pekerja
- Pelatihan Struktur dan skala Upah Bagi pengusaha dan pekerja /buruh serta Serikat Pekerja/Serikat Buruh
- Pelatihan pembuatan peraturan Perusahaan/Perjanjian Kerja Bersama (PP/KB) bagi pengusaha dan pekerja

### 4. Kegiatan di Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan

- Monitoring Pemantauan dan Inspeksi Pengawasan Ketenagakerjaan di Perusahaan Kota Tanjungpinang

### 5. Kegiatan di Bidang Sekretariat

- Penyediaan jasa surat menyurat
- Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik
- Penyediaan jasa kebersihan kantor
- Penyediaan Alat Tulis Kantor
- Penyediaan Barang cetakan dan pengadaan
- Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor

- Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan
- Penyediaan makan dan minum
- Rapat-rapat Kordinasi dan konsultasi Keluar daerah
- Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi dalam daerah
- Penyediaan jasa sewa kendaraan/ alat angkut/ tempat/ gedung/ peralatan kantor
- Penyediaan jasa tenaga pendukung
- Pengadaan alat-alat kantor dan rumah tangga
- Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor
- Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan/alat-alat angkutan
- Pemeliharaan rutin/berkala alat-alat kantor dan rumah tangga
- Pengadaan Pakaian Dinas beserta perlengkapannya
- Pendidikan dan Pelatihan Formal

Prioritas Program Kerja Tahunan Sektor Ketenagakerjaan dan Kesejahteraan Sosial Kota Tanjungpinang tetap mengacu kepada Visi dan Misi Institusi maupun Pemerintah Daerah Kota Tanjungpinang. Dengan mempertimbangkan aspek kemampuan sumber daya manusia, sumber dana, asas manfaat, efisiensi dan efektifitas, serta aspek peluang, tantangan dan hambatan, serta keterkaitannya dengan program dari SKPD tingkat Pemko Tanjungpinang dan Pemerintah Propinsi Kepulauan Riau. Penanganan permasalahan ketenagakerjaan dan kesejahteraan sosial tidak hanya oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja saja, tetapi juga beberapa program dari instansi lainnya maupun oleh lembaga swasta atau masyarakat dapat juga membantu percepatan mengatasi masalah ketenagakerjaan dan masalah sosial.

## **B. Kinerja Aparatur Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat**

Dalam menilai bagaimana kinerja aparat yang bertugas di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang penulis berpijak pada pendapat yang dikemukakan oleh Dwiyanto (1995;48) yang dijabarkan sebagai berikut :

### **B.1 Produktivitas**

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian dikembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Konsep produktivitas kerja dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Dimensi keorganisasian melihat produktivitas dalam kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Oleh karena itu dalam pandangan ini, terjadinya peningkatan produktivitas tidak hanya dilihat dari aspek kuantitas, tetapi juga dapat dilihat dari aspek kualitas.

Selain itu Yuniasih dan Suwatno dalam bukunya manajemen Sumber Daya Manusia menerangkan bahwa produktivitas dapat diukur dengan dua standar utama, yaitu :

“produktivitas fisik dan produktivitas nilai. Produktivitas fisik dapat diukur dari aspek kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan, sedangkan produktivitas nilai dapat diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan” (Yuniasih dan Suwatno, 2008:158).

Berdasarkan penjelasan teoritik di atas, dapat diartikan bahwa untuk mengukur produktivitas kinerja dapat dilakukan melalui pengukuran produktivitas fisik yang di dalamnya mencakup aspek kuantitas dan aspek kualitas, serta dapat diukur pula melalui produktivitas nilai yang cakupannya berdasarkan nilai kemampuan, perilaku, disiplin, motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan. Hal tersebut itu dilandaskan atas dasar untuk pencapaian kinerja yang tinggi serta untuk meningkatkan rasa kepuasan pelanggan, yang telah diberikan oleh pegawai yang dalam hal ini harus diperhatikan.

Untuk pelayanan kinerja yang dilakukan pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang diuraikan melalui dua aspek yaitu, produktivitas fisik dan produktivitas nilai. Aspek kuantitas meliputi kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan yang menyangkut keefektifan waktu, hasil kerja serta jumlah pelayanan yang dapat dihasilkan pada kurun waktu tertentu. Dari catatan dokumentasi dan hasil pengamatan yang dilakukan, terlihat bahwa produktivitas fisik yang dihasilkan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang bisa dibilang sudah baik, hal ini dapat dilihat dari tingginya catatan jumlah pelayanan yang dihasilkan setiap tahunnya. Hal ini seperti diungkapkan salah satu Pejabat Eselon IV sebagai berikut:

“Untuk produktivitas fisik, khususnya pada Bidang Kesejahteraan Sosial, menurut saya sudah bagus. karena rata-rata jumlah pelayanan yang masuk (*input*), hampir semua dapat terselesaikan dengan baik. Hanya beberapa saja yang tidak bisa di proses, itupun karna kelengkapan administrasi dari

masyarakat yang tidak lengkap atau tidak sesuai prosedur” (Alkautsar, S : 2012)

Bidang Kesejahteraan Sosial dan Bidang Penempatan Tenaga Kerja merupakan dua bidang yang mengalokasikan jumlah pelayanan paling tinggi. Untuk Bidang Penempatan Tenaga Kerja, pelayanan favorit yang paling produktif adalah pembuatan kartu kuning/kartu pencari kerja. Kartu kuning yang merupakan salah satu syarat untuk melamar pekerjaan menjadi primadona pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu anggota masyarakat yang menggunakan pelayanan ini :

“Saya kebetulan sudah dua kali membuat kartu kuning di sini, untuk syarat mengikuti tes pegawai. Tahun lalu saya buat, karna belum lolos tahun ini mau memperpanjang lagi” (Informan, 2012)

Banyak jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pembuatan kartu kuning ini secara langsung mendata jumlah pencari kerja yang ada di Kota Tanjungpinang. Saat ini dengan teknologi yang semakin berkembang dan pengadaan fasilitas yang semakin baik, telah tersedia 4 buah komputer khusus yang diperuntukkan sebagai media bursa online. Para pencari kerja diberikan kewenangan untuk menginput datanya langsung ke internet dengan di dampingi petugas untuk memasukkan semua data pribadi dan nilainya selama pendidikan.

Salah satu pengguna jasa tersebut menuturkan :

“Saya baru pertama kali membuat kartu kuning di sini. Ternyata sistemnya menarik sekali, biodata kita langsung di upload secara online mulai dari pendidikan dasar sampai dengan pendidikan terakhir, lengkap dengan nilai semuanya. Ini pasti lebih memudahkan kita untuk dapat memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ada” (Informan, 2012).



Bursa online ini dibuka oleh pemerintah untuk memudahkan para pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan. Perusahaan-perusahaan dapat langsung mengakses bursa tersebut bila sewaktu waktu membutuhkan karyawan sesuai dengan klasifikasi dan tingkat pendidikan yang dibutuhkan tanpa harus merekrut secara langsung ke lapangan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 4.3 Data Pencari Kerja Tahun 2008 s/d 2012

**DATA PENCARI KERJA TAHUN 2008 S/D 2012**  
**DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA**  
**KOTA TANJUNGPINANG**

NO	BULAN	2008		JUMLAH	2009		JUMLAH	2010		JUMLAH	2011		JUMLAH	2012		JUMLAH
		L	P		L	P		L	P		L	P				
1	JANUARI	90	57	147	85	87	172	40	24	64	26	19	45	19	24	43
2	FEBRUARI	49	51	100	39	20	59	28	22	50	18	20	38	18	17	35
3	MARET	101	89	190	28	23	51	53	20	73	32	27	59	50	33	83
4	APRIL	34	33	67	46	30	76	34	8	42	22	18	40	11	8	19
5	MEI	30	46	76	36	28	64	40	25	65	14	18	32	16	11	27
6	JUNI	29	46	75	28	22	50	40	27	67	24	21	45	21	15	36
7	JULI	53	32	85	52	45	97	29	28	57	21	10	31	623	434	1.057
8	AGUSTUS	40	24	64	48	42	90	524	371	895	19	17	36	31	21	52
9	SEPTEMBER	59	45	104	454	269	723	264	140	404	37	33	70	45	44	89
10	OKTOBER	221	347	568	514	592	1106	348	254	602	21	30	51	32	43	75
11	NOPEMBER	111	154	265	88	73	161	93	99	192	18	16	34	27	41	68
12	DESEMBER	64	91	155	198	190	388	56	65	121	15	12	27	8	13	21
<b>TOTAL</b>		<b>881</b>	<b>1.015</b>	<b>1.896</b>	<b>1.616</b>	<b>1.421</b>	<b>3.037</b>	<b>1.549</b>	<b>1.083</b>	<b>2.632</b>	<b>267</b>	<b>241</b>	<b>508</b>	<b>901</b>	<b>704</b>	<b>1.605</b>

Sumber : Data Dinsosnaker Kota Tanjungpinang (2012)

Dari tabel tersebut terlihat bahwa setiap bulannya rata-rata jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayan ini mencapai 50 orang. Sedangkan pada waktu-waktu tertentu, misalnya apabila terdapat pembukaan lowongan pekerjaan pada suatu perusahaan tertentu, jumlah masyarakat yang meminta layanan pembuatan kartu kuning bisa mencapai diatas 300 orang. Namun sampai saat ini, jumlah kartu kuning yang dikeluarkan oleh Bidang Penempatan Tenaga Kerja mencapai tingkat tertingginya yaitu pada saat dibukanya penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di lingkungan Pemerintahan Daerah Kota Tanjungpinang. Dari data yang tercatat, lebih dari seribu masyarakat yang meminta pelayan tersebut. Jumlah paling tinggi terdapat ada tahun 2009 yaitu sebanyak 3037 orang yang membuat kartu kuning. Peningkatan jumlah pengguna jasa ini dikarenakan ada beberapa instansi yang membuka lowongan penerimaan CPNS pada waktu yang bersamaan. Beberapa instansi tersebut antara lain, Depkum HAM, Badan SAR Nasional, Kementerian Kesehatan dan CPNS Daerah Kota Tanjungpinang.

Selanjutnya pada Bidang Kesejahteraan Sosial pelayanan yang umumnya diberikan adalah yang berhubungan dengan pemberdayaan dan bantuan sosial. Bantuan sosial yang diberikan antara lain : penyaluran dana bantuan KUBE (Kelompok Usaha Bersama), Perbaikan RTLH (Rumah Tidak layak Huni), bantuan lansia terlantar dan miskin, bantuan bagi penyandang cacat, bantuan biaya pemulangan eks Narapidana, dan pemulangan TKI-B deportasi dari Malaysia.

Tabel 4.4

## Data KUBe Kota Tanjungpinang

TAHUN	ASAL DANA	JUMLAH BANTUAN	JUMLAH KUBe
2011	APBD	20 Jt	36 KUBe
	APBN	30 Jt	35 KUBe
2012	APBD	20 Jt	72 KUBe
	APBN	-	-

Sumber : Data Dinsosnaker Kota Tanjungpinang (2012)

Pemberian bantuan pada KUBe ini merupakan salah satu kegiatan pelestarian program Bantuan Langsung Pemberdayaan Sosial (BLPS) yang diberikan oleh Pemerintah dalam usaha meningkatkan keberdayaan fakir miskin, Komunitas Adat Terpencil (KAT) dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dana kegiatan berasal dari dua sumber yaitu APBD dan APBN. Bantuan yang diberikan oleh Pemerintah kepada KUBe (Kelompok Usaha Bersama) berupa uang tunai untuk meningkatkan modal usaha.

**Tabel. 4.5**  
**Data Jumlah TKI-B Deportasi dan Keluarganya**  
**Tahun 2011**

BULAN	TKI-B MALAYSIA					TKI-B TANJUNGPINANG					TOTAL	KET
	LK		PR		JLH	LK		PR		JML		
	DWS	AK	DWS	AK		DWS	AK	DWS	AK			
JAN	928	20	509	13	1,470	13	-	-	-	13	1,483	
FEB	902	21	383	12	1,318	1	-	2	-	3	1,321	
MAR	1,298	36	617	42	1,993	2	-	-	-	2	1,995	
APR	1,329	18	636	18	2,001	1	0	1	-	2	2,003	
MEI	969	13	531	23	1,536	3	-	-	-	3	1,539	
JUN	1,343	13	511	22	1,889	2	-	-	-	2	1,891	
JUL	1,365	30	572	22	1,989	1	-	1	-	2	1,991	
AGS	734	8	309	1	1,052	2	-	3	-	5	1,057	
SEP	988	2	311	1	1,302	-	-	-	-	0	1,302	
OKT	506	2	176	2	686	1	-	-	-	1	687	
NOP	211	1	61	1	274	2	-	14	-	16	290	
DES	204	3	80	2	289	4	1	7	-	12	301	
<b>JUMLAH</b>	<b>10777</b>	<b>167</b>	<b>4696</b>	<b>159</b>	<b>15799</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>15,860</b>	

Sumber : Data Dinsosnaker Kota Tanjungpinang (2011)

**Tabel. 4.6**  
**Data Jumlah TKI-B Deportasi dan Keluarganya**  
**Tahun 2012**

BULAN	TKI-B MALAYSIA					TKI-B TANJUNGPINANG					TOTAL	KET
	LK		PR		JLH	LK		PR		JML		
	DWS	AK	DWS	AK		DWS	AK	DWS	AK			
JAN	256	4	100	2	362	2	-	5	-	7	369	
FEB	271	6	105	6	388	-	-	-	-	0	388	
MAR	293	15	152	6	466	-	-	2	1	3	469	
APR	266	6	127	9	408	2	-	-	-	2	410	
MEI	285	10	143	7	445	3	-	1	-	4	449	
JUN	337	12	163	14	526	1	-	-	-	1	527	
JUL	435	15	252	13	715	-	-	-	-	0	715	
AGS	636	15	316	16	983	-	-	-	-	0	983	
SEP	417	5	158	4	584	-	-	-	-	0	584	
OKT	548	16	247	16	827	-	-	-	-	0	827	
NOP	832	21	338	12	1203	-	-	2	2	4	1207	
DES	659	12	248	17	936	-	-	-	-	0	936	
JUMLAH	5235	137	2349	122	7843	8	-	10	3	21	7864	

Sumber : Data Dinsosnaker Kota Tanjungpinang (2012)

Dari data TKI-B yang tersaji di atas dapat dilihat begitu banyak TKI bermasalah yang ditangani oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang setiap tahunnya. Penanganan TKI dari Malaysia ini dilakukan oleh Tim Satgas khusus yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui

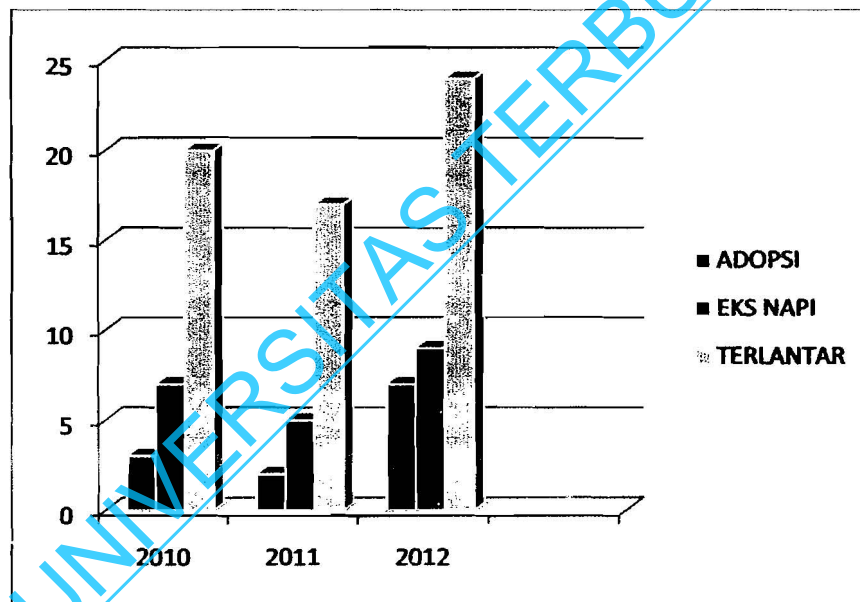
Dinas Sosial dan Tenaga Kerja bekerja sama dengan para aparat terkait antara lain Kantor Imigrasi, Kepolisian, Catatan Sipil, BP3TKI, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, RSUD, Satpol PP, BP2KB, Balai Kesehatan Pelabuhan, Kodim 0315 Bintan, Pelindo dan Pelni.

Dari tabel dan gambar di atas juga dapat terlihat perbedaan yang signifikan mengenai jumlah TKI-B yang dipulangkan. Terlihat bahwa jumlah TKI-B yang dipulangkan pada tahun 2011 sebanyak 15.860 orang, sedangkan pada tahun 2012 menurun drastis menjadi 7864 orang. Penurunan tersebut dikarenakan adanya program pemutihan yang dilakukan oleh pemerintah Republik Indonesia untuk izin kerja para TKI di luar negeri yang langsung didatangkan secara khusus ke negara-negara tujuan TKI. Sebagaimana yang dikatakan oleh Satgas TKI-B Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang berikut ini :

“Pada akhir tahun 2011 Pemerintah Republik Indonesia telah mengadakan program pemutihan izin kerja bagi TKI yang berada di luar negeri untuk dapat perpanjangan izin kerjanya tanpa harus pulang ke Indonesia. Tetapi niat baik pemerintah itu juga tidak terlaksana dengan optimal. Masih banyak agen-agen pekerja yang tidak mengurus izin kerja para TKI bawanya, padahal para TKI telah banyak mengeluarkan uang untuk mengurus izin tersebut. Hal inilah yang mengakibatkan masih adanya TKI-B yang di deportasi karena sudah habis izin kerja pada tahun 2012 (Murni, R : 2012)

Pemerintah Indonesia menunjuk Kota Tanjungpinang sebagai salah satu pintu gerbang kedatangan TKI yang di deportasi dari Malaysia karena lokasi Kota Tanjungpinang yang dinilai strategis dan dekat dengan perbatasan Malaysia. Pemulangan TKI bermasalah tersebut sudah berlangsung sejak tahun 2004 sampai dengan saat ini. TKI yang di deportasi tersebut hampir seluruhnya di tangkap karena ketidak lengkapan surat-surat izin bekerja atau surat izin yang dipalsukan. Seluruh TKI yang dipulangkan tersebut tidak serta merta dikimkan kembali ke

daerah asalnya, namun di tampung dulu untuk sementara waktu di tempat penampungan TKI untuk di data ulang dan diberi pengarahan. Untuk TKI yang berasal dari wilayah Provinsi Kepulauan Riau biasanya langsung bisa di bebaskan dengan syarat adanya jaminan dari keluarga yang bersangkutan. Sedangkan untuk TKI yang berasal dari luar Provinsi Kepulauan Riau, kesemuanya harus dipulangkan kedaerah asal melalui kapal laut yang menuju pelabuhan Tanjung Priok Jakarta untuk kemudian diserahkan kepada pemerintah pusat untuk di fasilitasi pemulngannya ke kampung halaman masing-masing.



Sumber : Data Dinsosnaker Kota Tanjungpinang (2012)

**Gambar 4.1**  
**Pelayanan Kesejahteraan Sosial**

Dari grafik di atas terlihat bahwa pelayanan rekomendasi izin adopsi anak tahun 2010 sebanyak 3 rekom, tahun 2011 sebanyak 2 rekom dan tahun 2012 sebanyak 7 rekom. Untuk pelayanan pemulangan eks napi ke kampung halaman sebanyak 7 orang di tahun 2010, 5 orang di tahun 2011 dan 9 orang di tahun 2012.



Sedangkan pelayanan sosial kepada warga terlantar terhitung 20 orang di tahun 2010, 17 orang di tahun 2011 dan 24 orang di tahun 2012.

Selain itu, Bidang Kesejahteraan sosial Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang juga memberikan pelayanan langsung dan rekomendasi berbagai kegiatan sosial antara lain : Penanganan warga terlantar, Rekomendasi Pelayanan Kesehatan bagi pasien tidak mampu, Pendaftaran Panti Sosial, Izin Operasi Taman Anak Sejahtera, Surat Keterangan Izin Adopsi dan lain-lain.

Dari berbagai pelayanan yang diberikan oleh Bidang Kesejahteraan Sosial ini rata-rata rekomendasi yang dikeluarkan setiap bulannya mencapai 30 surat. Untuk pelayanan bantuan sosial eks napi dan adopsi bisa di bilang agak jarang, karena pengguna jaga tersebut juga tidak terlalu banyak. Sedangkan untuk penyaluran dana bantuan bagi lansia, panti asuhan, Orang Dengan Kecacatan (ODK) sifatnya rutin, dengan sumber dana yang berasal dari anggaran APBN dan APBD, Dinas Sosial dan Tenaga Kerja sama dengan beberapa pihak seperti Dinas Sosial Provinsi Kepulauan Riau, Kantor Pos, dan para Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) untuk menyalurkan dana bantuan tersebut.

Dari semua pelayanan yang tersaji di atas dapat terlihat bahwa produktifitas kerja Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang bisa dibbilang sudah baik, karena secara umum pelayanan yang diminta dan dibutuhkan masyarakat dapat terakomodasi dan terlayani. Berikut ini ungkapan dari Sekretaris Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang mengenai produktivitas kinerja Dinas :

“Sebagaimana data yang ada dan hasil kerja kami selama 2 tahun terakhir saya menjabat menjadi Sekretaris di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja ini, bisa dibbilang produktifitas pelayanan yang kami hasilkan sudah baik. Hampir semua program kegiatan yang kami lakukan mendapat hasil yang

maksimal. Selain itu keluhan dan pelayanan pada masyarakat juga dapat diatasi dengan baik. Hanya ada beberapa kendala yang mungkin menjadi sangat krusial antara lain adalah masalah anggaran yang terbatas. Selain itu ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur dan syarat-syarat memperoleh pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang menghambat dalam proses pemberian pelayanan” (Erdawati, 2012)

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa produktifitas fisik yang dihasilkan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang sudah cukup baik, hanya saja kendala keterbatasan anggaran sering mengakibatkan tidak semua masyarakat dapat memperoleh bantuan pelayanan dengan segera. Sehingga pemberian bantuan biasanya diberikan secara bertahap atau bergantian disesuaikan dengan anggaran yang tersedia setiap tahunnya. Mengenai ini ditegaskan dari salah satu anggota masyarakat yang merupakan salah satu Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) yang ditunjuk sebagai pendamping program Rumah Tidak Layak Huni di kelurahan :

“Saya kebetulan sudah dua tahun berturut-turut menjadi pendamping RTLH di Kelurahan Batu IX, sejauh ini saya merasa pelayanan yang diberikan oleh para aparat Dinas Sosial dan Tenaga Kerja dalam menjalankan program RTLH ini sudah sangat baik. Dari mulai tahap sosialisasi kepada masyarakat sampai dengan penyaluran dana bantuan semua terlaksana sesuai target” (Informan, 2012)

Dari paparan di atas telah kita lihat uraian secara singkat tentang produktifitas fisik aparat pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang. Sedangkan untuk produktivitas nilai yang meliputi sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan yang dimiliki aparat pelayan masyarakat pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang menurut hasil observasi masih kurang memuaskan. Ketimpangan disini dalam artian bahwa bila di bandingkan dengan kewajiban pemberian pelayanan kepada masyarakat yang bisa dibilang sangat kompleks, tidak

diimbangi dengan produktivitas nilai yang baik oleh para aparat pelaksananya. Masih terdapat kecacatan perilaku dan disiplin disana sini. Para aparat dinilai masih sulit memegang komitmennya sebagai abdi negara yang berkewajiban melayani masyarakat.

Menurut hasil pengamatan yang dilakukan, terdapat beberapa kejanggalan dalam pelaksanaan pekerjaan dan kewajiban oleh masing-masing aparat pemberi pelayanan. Sebagai contoh di dalam setiap bidang kerja yang ada, hampir separuh dari jumlah personil bidang tersebut tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara maksimal. Sebagian aparat selalu terlihat sibuk dengan pekerjaan rutin yang dilakukan setiap hari, namun sebagian lagi seperti tidak mempunyai beban kerja, hanya duduk sambil bersantai tanpa melakukan apa-apa. Pemendangan seperti ini sudah seperti hal yang biasa dan terkesan wajar-wajar saja. Sejalan dengan ungkapan salah satu anggota masyarakat sebagai berikut :

“Saya selalu datang ke Dinas Sosial dan Tenaga Kerja ini untuk mengantar melaporkan data karyawan PKWT di tempat saya bekerja. Namun beberapa kali saya datang, petugas yang biasa mengurus hal tersebut sedang tidak ada di tempat, sedangkan teman-teman yang lain tidak dapat membantu dengan alasan bahwa urusan PKWT hanya karyawan tersebut yang tau. Hal ini terang saja membuat saya harus bolak balik ke kantor sehingga jadi membuang waktu dan menghambat pekerjaan saya” (Informan, 2012)

Dari keseluruhan jumlah personil PNS maupun Honorer pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang yang saat ini diperkirakan hanya sebagian saja yang produktif. Kurangnya produktifitas aparat tersebut dapat berakibat munculnya stigma-stigma negatif dari masyarakat yang pada akhirnya berpengaruh pada penilaian kinerja aparatur pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.

Lain halnya dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Moh. Dachirin Said tahun 2008 yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Semarang. Sampel diambil dengan teknik sampling jenuh/sensus (34 responden). Teknik analisis dilakukan dengan teknik analisis Rank Kendall, dan untuk mengetahui besarnya hubungan antarvariabel yang diteliti. Hasil penelitian tersebut didapati bahwa produktivitas pegawai tinggi, ditandai adanya: 1) Perhatian terhadap waktu kerja disebabkan adanya ketepatan waktu pelaksanaan pekerjaan maupun capaian target pekerjaan, serta loyalitas pegawai yang relatif tinggi; 2) Prakarsa yang tinggi disebabkan adanya delegasi kewenangan, kesadaran melaksanakan petunjuk pelaksanaan tugas, serta kebiasaan membuat rencana kerja. Penelitian ini berkaitan dengan analisis kinerja pegawai di Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Semarang, yang berusaha meneliti hubungan antara produktivitas dan kemampuan pegawai terhadap kinerja pegawai.

Bila dibandingkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Moh. Dachirin Said terdapat perbedaan hasil dalam analisis produktivitas. Pada penelitian tersebut didapati adanya ketepatan waktu dan pencapaian target yang baik dalam pelaksanaan tugas. Selain itu adanya kesadaran melaksanakan petunjuk pelaksanaan tugas serta kebiasaan membuat rencana kerja berdampak pada tingginya prakarsa aparaturinya. Berbeda dengan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang, produktivitas dilihat dari dua aspek yaitu 1) produktivitas fisik yang mencakup kuantitas pelayanan yang diberikan. Hasil yang didapat pada aspek ini bisa dikategorikan baik karena hampir semua pelayanan bersifat fisik yang dimohon

oleh masyarakat dapat terlayani dengan baik. 2) produktifitas nilai yang mencakup sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen aparatur terhadap pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara produktifitas fisik dan nilai pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang. Bila hasil produktifitas fisik dinilai baik, lain halnya dengan produktifitas nilai. Masih terdapat ketimpangan disiplin, sikap serta kesadaran aparat dalam mematuhi peraturan mengakibatkan masih rendahnya produktifitas nilai yang dilakukan oleh aparat pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.

## **B.2 Kualitas Layanan**

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja suatu organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul dikarenakan keidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Sistem pemberian layanan yang baik dan besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya yang baik dari para aparat sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

Salah satu indikator dalam menilai kualitas layanan adalah tersedianya waktu kerja efektif aparat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat pelayan yang ideal seharusnya tidak memiliki pekerjaan sampingan lain diluar pekerjaan kantor. Kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih maksimal bila semua waktu dan konsentrasi aparat benar-benar tercurah untuk

melayani masyarakat pengguna jasa. Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang juga ditemukan aparat pelayanan yang melakukan peninjauan lapangan pada jam aktif dan sibuk, sehingga tugas pelayanan yang harus dilaksanakan di kantor menjadi terbengkalai. Hal ini senada dengan ungkapan salah satu anggota masyarakat sebagai berikut :

“Saya datang kesini untuk mengurus perpanjangan surat izin Kelompok Bermain yang saya kelola, kebetulan sudah habis masa berlakunya dan harus di perpanjang. Biasanya pengurusan ini siap dalam waktu sehari saja, karena hanya memperpanjang tanpa merubah data. Tapi ketika saya datang, tak satupun aparat yang berada pada seksi tersebut berada di tempat. Menurut informasi yang saya peroleh, kepala seksi dan seluruh stafnya sedang mengadakan razia gelandangan dan pengemis. Alhasil saya harus datang lain waktu untuk mengurus kembali izin tersebut” (informan, 2012)

Dari ungkapan masyarakat tersebut terungkap bahwa pada saat itu, aparat atau staf yang bertugas di seksi tersebut kesemuanya tidak berada di tempat. Ketika ditanya kepada yang lain, ternyata seluruh staf tersebut sedang melakukan dinas luar/turun lapangan. Kejadian seperti ini memperlihatkan adanya pembagian kerja yang kurang terorganisasi dengan baik, seharusnya tidak semua staf meninggalkan kantor pada saat jam pelayanan. Walaupun pekerjaan di luar kantor sama penting dan berhubungan dengan tupoksi yang ada, namun pembagian kerja juga harus diperhatikan, seharusnya dibagi antara petugas lapangan dan administrasi yang berada selalu ada di kantor, sehingga pelayanan-pelayanan yang seharusnya diberikan tepat waktu tidak tergendala.

Selain itu, dari hasil observasi yang dilakukan pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dapat dilihat bahwa terdapat beberapa aparat atau pegawai pada kantor tersebut yang memiliki pekerjaan atau bisnis sampingan

di luar. Sebagian besar dari mereka berpendapat bahwa gaji yang diterima sebagai pegawai maupun tenaga honorer di kantor tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Jadi mau tidak mau mereka harus mencari sumber penghasilan lain yang dijadikan penunjang kehidupan. Adapun daftar aparat yang mempunyai pekerjaan sampingan diluar dinas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Daftar Pegawai dan Tenaga Honorer**  
**yang mempunyai pekerjaan sampingan di luar dinas**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	Pengurus Organisasi	5 orang
2.	Pedagang / Pengusaha	7 orang
3.	Pengurus panti sosial	4 orang
4.	Tenaga Pengajar	1 orang
5.	Lainnya	4 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>21 orang</b>

Sumber : Hasil Penelitian (2012)

Dari data di atas dapat dilihat bahwa terdapat 21 orang aparat pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang baik pegawai maupun tenaga honorer yang mempunyai pekerjaan atau sumber pendapatan sampingan diluar dinas. Jumlah yang tidak sedikit ini secara tidak langsung mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat karena terbaginya fokus pekerjaan dan manajemen waktu yang kurang baik sehingga pelayanan yang diberikan juga kurang maksimal. Hal tersebut terungkap pada salah satu pernyataan yang dilontarkan salah seorang pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang sebagai berikut :

“Kalau cuma mengharapkan gaji sebagai pegawai saja tidak cukup untuk memenuhi semua kebutuhan rumah tangga. Apalagi gaji staf golongan II.b seperti saya yang tidak seberapa. Untuk punya rumah saja harus rela menggadaikan SK di Bank, apalagi bermimpi mau punya mobil dan lain-

lain. Kebutuhan hidup sekarang semakin besar, biaya pendidikan anak juga tinggi. Kalau tidak punya penghasilan tambahan ya susah lah“ (Kuswari, F. 2012)

Dari kutipan pernyataan tersebut dilihat bahwa alasan utama yang dijadikan alasan oleh para pegawai untuk mencari penghasilan tambahan di luar dinas adalah masalah gaji yang tidak mencukupi. Adanya tunjangan Daerah yang diberikan juga dinilai belum mencukupi semua kebutuhan hidup yang semakin tinggi. Hal ini juga dikarenakan banyaknya pegawai negeri yang mengajukan pinjaman kredit ke Bank sehingga gaji yang diterima tidak maksimal, yang pada akhirnya sangat berpengaruh dengan motivasi kerja aparatur tersebut.

Selain disebabkan kurangnya penghasilan yang diperoleh, adanya penugasan dinas luar yang dilakukan para pegawai sering kali menjadi penghambat dalam menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal. Sebagai dinas yang hampir semua topoksinya berbentuk pelayanan sosial, maka sebagian besar pelayanan yang diberikan berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Hal ini yang menyebabkan sering terjadinya penugasan di luar kantor pada saat jam dinas yang dilakukan oleh staf maupun pejabat eselon. Mereka yang bertugas harus turun secara langsung untuk memberikan sosialisasi maupun monitoring langsung ke lapangan dalam melaksanakan kegiatan tertentu. Tak jarang kita menemui bahwa ada beberapa staf yang ditugaskan untuk menjalankan dinas luar lapangan yang tidak merupakan uraian tugas pada bidang dimana ia bertugas. Dengan kata lain, terdapat aparat yang melakukan perjalanan dinas luar untuk mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh bidang lain, atau lintas bidang. Seperti yang diungkapkan oleh Kasubag Kepegawaian sebagai berikut:

“Memang beberapa kali ada program kegiatan dari bidang yang melibatkan keikutsertaan staf dari bidang lain. Pertengahan tahun 2012



kemarin terdapat penugasan dinas luar dari bidang Hubungan Industrial ke Surabaya untuk studi banding mengenai ketenagakerjaan disana, selain seluruh staf bidang tersebut, ada beberapa Kabid dan Kasi dari bidang lain yang ikut serta” (Nuraisyah, 2012)

Terganggunya pelayanan pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang yang dikarenakan penugasan dinas dalam maupun dinas luar contohnya dapat dilihat dari hasil rekap absen pada bulan April 2012 sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

**Tabel 4.8**  
**REKAPITULASI ABSENSI/DAFTAR HADIR**  
**DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KOTA TANJUNGPINANG**  
**BULAN APRIL 2012**

NO	NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUM HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALA M	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TK	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Drs.H M.JURAMADI ESRAM, SH, MT,MH NIP. 19651219 199112 1 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	20	8	-	-	-	12	-	-	-	-
2	Dra. Hj. ERDAWATI NIP. 19590821 199203 2 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	20	11	-	-	3	6	-	-	-	-
3	Drs.H. SYAFRUDDIN NIP. 19590205 198608 1 001	PEMBINA Tk. I (IV/b)	20	8	-	-	4	8	-	-	-	-
4	SAUKAT ALIKHIN, S.pd NIP. 19591212 198303 1 050	PEMBINA (IV/a)	20	13	-	-	1	6	-	-	-	-
5	ISMANIDAR, Sm.Hk NIP. 19620903 198903 2 008	PENATA Tk.I (III/d)	20	12	-	-	5	3	-	-	-	-
6	ROSWITA, SE NIP. 19650531 199503 2 020	PENATA Tk.I (III/d)	20	10	-	-	1	9	-	-	-	-
7	Hj. NURMALAWATI, S,Sos NIP. 19620610 198503 2 009	PENATA (III/c)	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
8	K. ZAMAN, S.Sos NIP. 19631231 198802 1 020	PENATA (III/c)	20	14	1	-	-	5	-	-	-	-
9	YONI FADRI, ST NIP. 19700503 200312 1 006	PENATA (III/c)	20	11	-	-	3	6	-	-	-	-
10	KASMIAH, S. Sos NIP. 19690912 199512 2 001	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	10	4	-	3	3	-	-	-	-
11	NURAI SYAH, S.Sos NIP. 19711021 200604 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	13	-	-	3	4	-	-	-	-
12	ELVI WANDI, S.Kom NIP. 19710623 200604 1 012	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
13	ERNA PUSPITA, S.Sos NIP. 19720709 200604 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	11	-	-	-	-	-	9	-	-
14	GUNTUR RIAHMA S, SH NIP. 19780303 200604 2 009	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	11	-	-	2	-	-	9	-	-

15	RIA DESPITA, SH NIP. 19810405 200604 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
16	SAID ALKAUTSAR ALATTAS, ST NIP. 19810807 200601 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	12	1	-	3	4	-	-	-	-
17	EVI SULANDARI, S.Sos NIP. 19771122 200604 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	12	-	-	7	1	-	-	-	-
18	GUSNIATI, SE NIP. 19760815 200701 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	14	-	-	3	3	-	-	-	-
19	SUSANA,SE NIP. 19770115 200701 2 014	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	15	2	-	2	1	-	-	-	-
20	FINDHONI, SH NIP.19721104 200701 1 027	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
21	RINI TRI MEIDIAWATI, S.Sos NIP. 19780521 201001 2 005	PENATA MUDA (III/a)	20	14	-	-	6	-	-	-	-	-
22	MUSDARI, SH NIP. 19790313 201001 2 004	PENATA MUDA (III/a)	20	17	-	-	3	-	-	-	1	-
23	RHEIGA MUHARANIS, S.Sos NIP. 19840926 201001 2 008	PENATA MUDA (III/a)	20	17	-	-	3	-	-	-	-	-
24	HENDRO OKTRIA PUTRA,S.Sos NIP. 19841013 201001 1 007	PENATA MUDA (III/a)	20	17	-	-	3	-	-	-	-	-
25	DIAN LESTARI, A.Md NIP. 19761028 200312 2012	PENGATUR Tk.I (II/d)	20	18	-	-	-	2	-	-	-	-
26	WAN NAZIPUDIN NIP. 19561031 198611 1 010	PENGATUR (II/c)	20	16	1	-	3	-	-	-	-	-
27	RIZAL FAHMI, A.Md NIP. 19760130 200312 1 010	PENGATUR (II/c)	20	19	-	-	-	-	-	-	1	-
28	HASUDUNGAN,S, A.Md NIP. 19810706 200502 1 007	PENGATUR (II/c)	20	16	1	-	-	3	-	-	-	-
29	RAJA AGUSMENDIARDI NIP. 19770811 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
30	SAPARMAN NIP. 19780610 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	20	18	1	-	-	-	-	-	1	-
31	INDRA SAKTI.S NIP. 19821008 200502 1 005	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	14	-	1	3	2	-	-	-	-
32	MUHAMMAD SAMSURI NIP. 19800727 200604 1 018	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	15	-	-	2	3	-	-	-	-

33	RIA SEKSI MURNI NIP. 19670629 200701 2 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	15	-	-	4	1	-	-	-	-
34	KUSWARI FITRI NIP.19721106 200701 1 020	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	12	-	-	8	-	-	-	-	-
35	RUDI GUSTIAN NIP. 19770823 200701 1 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	17	-	-	3	-	-	-	-	-
36	NURSANTI SAFITRI NIP. 19780821 200701 2 014	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	16	2	-	1	1	-	-	-	-
37	DEDEN PERDAMAYAN 19781220 200701 1 010	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	18	-	-	2	-	-	-	-	-
38	EKO IRAWAN NIP. 19800525 200701 1 021	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	17	-	-	-	3	-	-	-	-
39	YUKI FITRIAH NIP. 19820708 200701 2 008	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	15	-	-	1	4	-	-	-	-
40	ABDUL RAHMAN NIP. 19780328 200801 1 009	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
41	HIDAYAT NIP. 19710617 200701 1 024	PENGATUR MUDA (II/a)	20	15	1	1	3	-	-	-	-	-
42	WULANSARI HANDAYANI NIP. 19830417 201001 2 006	PENGATUR MUDA (II/a)	20	17	-	-	3	-	-	-	1	-
46	HERMIYANTI	HONORER	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
47	NENY SUSILOWATI	HONORER	20	17	3	-	1	-	-	-	-	-
48	SAID RUSDIANSYAH	HONORER	20	19	3	-	-	-	-	-	-	-
49	ENDANG SULASTRI	HONORER	20	18	2	-	-	-	-	-	-	-
50	MUS MULYADI	HONORER	20	18	-	-	2	-	-	-	-	-
51	IRA FITRIA PRATAMA, SE	HONORER	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
52	SYAWALUDDIN	HONORER	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
53	LILIS SUCIATI	HONORER	20	18	-	-	2	-	-	-	-	-

54	IKKE JULIANTI,SH	HONORER	20	17	3	-	-	-	-	-	-	-
55	TOMMY IRWANSYAH	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
56	KAHAR	HONORER	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
57	ANDRIAN	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
58	MULYADI	HONORER	20	19	1	-	-	-	-	-	-	-
59	FARDIAN NOFRI S	HONORER	20	19	1	-	-	-	-	-	-	-
60	ROBIKAN	HONORER	20	18	-	-	2	-	-	-	-	-
61	DETISA RAMADAN	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
62	MIRNA ADE ANTILIA	HONORER	20	14	1	2	3	-	-	-	-	-
63	SAPUTRA BUDI HARIANTO	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
64	EDI SUTIKNO	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
65	NOVFERTY KIFLY CHAROLLITA	HONORER	20	14	5	-	1	-	-	-	-	-

Sumber : Data Dinsosnaker Kota Tanjungpinang (2012)

Dari rekap absen bulan April 2012 di atas terlihat bahwa terdapat 44 orang aparat yang melakukan dinas dalam dan 27 orang yang melaksanakan luar. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh jumlah aparat dinas baik yang berstatus eselon, staf maupun tenaga honorer melaksanakan kegiatan di luar kantor. Terlihat dominasi terjadi pada pejabat eselon yang melakuakn tugas dinas dalam maupun dinas luar pada bulan yang sama, dengan rata-rata jumlahnya diatas 3 hari. Hal tersebut juga sering kali mengganggu kelancaran pelayanan terutama yang bersifat administrasi, karena banyak surat-surat maupun dokumen yang tergendala penyelesaiannya hanya karena menunggu tanda tangan para pejabat tersebut.

Contoh lainnya yaitu terdapat staf sekretariat yang harusnya selalu berada di tempat menjalankan tugas administrasi di kantor selalu tidak berada di tempat karena mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh bidang lain. Staf sekretariat tersebut tercatat sebagai salah satu pendamping KUBe (Kelompok Usaha Bersama) yang selalu berada di lapangan mendampingi kegiatan kelompoknya. Alhasil staf tersebut selalu meninggalkan kantor pada saat jam kerja sehingga tugas tugasnya menjadi terhambat dan tidak mencerminkan kualitas layanan yang baik bagi masyarakat yang menggunakan jasa sekretariat.

Selain itu, dampak dari ketidak hadiran staf sekretariat ini mengakibatkan terhambatnya distribusi penyampaian surat atau berita di kantor tersebut. Kejadian seperti ini tidak bisa di anggap sepele. Berdasarkan pengalaman yang sering terjadi yaitu terlambatnya surat-surat penting yang masuk ke Dinas seperti Surat Keputusan (SK), surat pemanggilan peserta pelatihan, surat pemberitahuan/pengumuman dan lain-lain yang biasanya harus ditindak lanjuti secara cepat malah tidak tersampaikan dengan baik. Hal ini mungkin terkesan

sepele, namun kadang kala berdampak sangat tidak baik dan pada akhirnya merugikan beberapa pihak.

Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang kejadian-kejadian tersebut bisa dibilang sering terjadi, para staf sekretariat sering tidak berada di tempat pada jam-jam aktif. Hal ini mengakibatkan terhambatnya distribusi surat-surat penting yang perlu penanganan segera. Salah satu yang pernah terjadi adalah tidak sampainya surat pemanggilan peserta Diklat Pim III kepada salah satu Kepala Bidang di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang yang harus sudah masuk karantina pada hari senin. Surat pemanggilan peserta tersebut dikirim pada hari jum'at pada pukul dua siang. Namun pada saat petugas pengantar surat dari BKD tersebut datang, tidak ada satupun staf yang sekretariat yang berada di kantor, sehingga surat tersebut hanya di titipkan pada staf yang ada saja. Akibatnya surat tersebut baru terproses pada hari senin siang dan baru disampaikan kepada yang bersangkutan. Hal ini jelas sangat merugikan dan mengakibatkan terhambatnya karir seseorang. Kepala Bidang yang harusnya sudah bisa mengikuti Diklat Pin III pada tahun ini harus rela menunggu lagi pada tahun-tahun mendatang yang belum jelas kapan pelaksanaannya, karena lambatnya respon yang diterima Badan Kepegawaian Daerah, sehingga nama beliau digantikan dengan Eselon III dari Dinas lain dari diambil dari daftar tunggu peserta. Hal ini terungkap dari pengakuan Kabid yang bersangkutan :

**“Saya kecewa dengan dengan kerja anak sekretariat! Surat yang penting seperti ini kok bisa dilalaikan. Ini suda keterlalaian, bisa menghambat karir saya. Kalau sudah begini kan saya jadi ketinggalan peluang. Kesal sekali saya dibuatnya” (Ismanidar, 2012)**

Selain keberadaan petugas pelayanan, indikator lain yang juga sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan adalah kenyamanan tempat kerja serta kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan di lapangan terlihat bahwa sarana dan prasarana pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja masih bisa dikatakan minim. Walaupun Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Rumah Singgah Tepak Sirih telah menempati gedung sendiri, namun keberadaan kantor pusat Dinas Sosial dan Tenaga Kerja yang hanya merupakan gedung ruko tiga lantai masih terlihat kurang optimal untuk dapat menampung dan memfasilitasi semua kebutuhan aparat pelayanan. Karena kondisi kantor yang sempit tidak sebanding dengan jumlah aparat yang banyak, sehingga aktifitas pemberian pelayanan juga menjadi kurang nyaman. Seperti yang terungkap pada pernyataan masyarakat berikut :

“Saya selalu datang ke kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja ini hampir setiap minggu untuk bertemu dengan pendamping KUBe di kantor. Menurut saya suasana kantor agak kurang nyaman, sempitnya ruangan kadang membuat kami sulit mencari tempat duduk, karna belum ada ruang tunggu atau tempat duduk khusus untuk tamu. Ditambah lagi banyak aparat yang merokok di ruang kerja, sehingga udara menjadi semakin pengap dan sumpek”. (informan, 2012)

Kurangnya ventilasi udara di ruangan juga merupakan salah satu penyebab tidak kondusifnya suasana kerja. Udara di dalam ruangan kantor hanya bertukar dari satu pintu depan saja, tanpa jendela. Keadaan seperti ini mengakibatkan suasana di dalam kantor selalu panas. Sampai saat ini hanya ruangan kepala dinas, sekretaris dan bendahara saja yang dilengkapi dengan fasilitas AC (*Air Conditioner*). Walaupun sudah tersedia beberapa kipas angin, tapi belum banyak membantu. Pada dasarnya ruang kerja tersebut di disain untuk ruang kerja tertutup dan menggunakan AC, namun sampai saat ini belum bisa direalisasikan. Sarana



prasarana penunjang lainnya seperti meja, kursi, komputer, printer dan lain-lain juga masih kurang. Tak jarang para staf harus bertukar tempat duduk dengan masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan.

Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada masyarakat pengguna jasa Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang, sebagian besar masyarakat mengakui bahwa hasil pelayanan yang diperoleh sudah memuaskan. Mulai dari pengurusan surat menyurat, rekomendasi, pelaksanaan berbagai pelatihan ketenaga kerjaan, sampai penyerahan bantuan terlaksana dengan baik. Hanya saja masalah waktu penyelesaian yang kadang kala agak terlambat. Hal ini senada dengan penuturan salah seorang informan :

“Kebetulan saya datang untuk memperpanjang izin wajib lapor perusahaan, karena kebetulan yang mengurus ada di tempat, dan tidak sedang sibuk, jadi bisa siap hari ini juga, tak perlu menunggu lama” (informan, 2012)

Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan pernyataan anggota masyarakat pengguna jasa lainnya :

“Saya mau minta bantuan berobat ke Jakarta untuk anak saya, menurut Dinas Kesehatan harus mendapat surat rekomendasi dari Dinas Sosial terlebih dulu, karena saya sudah melengkapi semua persyaratan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan, pihak Dinas Sosial dengan segera membuatkan surat rekomendasi berobat anak saya” (informan, 2012)

Dari Uraian singkat di atas dapat terlihat bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang secara umum masih kurang baik. Peran para pegawai masih dinilai kurang maksimal dan efektif dalam memberikan pelayanan. Masih terdapat para pegawai yang mangkir dan memiliki kegiatan lain diluar tugas kantor sehingga pelaksanaan tugas menjadi terhambat. Hal ini tidak jarang menimbulkan protes dari beberapa pihak yang merasa

dirugikan. Kondisi pelayanan ideal masih belum terlihat disini. pemberian tugas kepada aparat bawahan yang tidak mempertimbangkan aspek pekerjaan, urgensi pekerjaan dan dampak pemberian tugas mengakibatkan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, fasilitas pelayanan dan kondisi kantor yang kurang kondusif juga mengurangi estetika serta kenyamanan masyarakat pengguna jasa.

Lain halnya dengan penelitian yang pernah dilakukan Chaerani (2006), yang berjudul Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Semarang, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang ditampilkan dalam diagram Kartesius menunjukkan ada 7 item sub indikator (Kuadran B) yang perlu dipertahankan kinerjanya karena dianggap oleh pelanggan sangat penting dan kinerjanya sudah bagus. Ketujuh sub indikator tersebut adalah keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, kemampuan intelektual petugas, kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat, keamanan lingkungan tempat pelayanan, dan keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang dapat dikategorikan baik. Akan tetapi, beberapa aspek masih harus diperbaiki, walaupun beberapa aspek lainnya sudah memperlihatkan kinerja yang bagus.

### B.3 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tangkap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas layanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio, 1994). Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang rendah pula (Osborne & Plastrik, 1997).

Dalam operasionalnya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, antara lain (1) terdapat tidaknya keluhan dari masyarakat pengguna jasa; (2) sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan masyarakat; (3) keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dijadikan referensi untuk memperbaiki pelayanan pada masa mendatang; (4) berbagai tindakan aparat dalam memberikan kepuasan pelayanan pada masyarakat, serta; (5) penempatan masyarakat sebagai pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Pendapat lain yang hampir serupa juga dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (1990), yang mengatakan bahwa dalam dimensi responsivitas terdapat indikator antara lain : merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan

pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Salah satu indikator utama dalam penilaian responsifitas adalah sikap pegawai atau aparat dalam menerima dan melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dari hasil observasi yang dilakukan jelas sekali terlihat bahwa aparat Dinas Sosial dan Tenaga Kerja bisa dibilang sangat ramah bila melayani. Kadang kala masyarakat yang datang bukan semata-mata meminta pelayan atau bantuan, tetapi ada juga yang hanya sekedar ingin bertanya dan mencari info tentang prosedur pelayanan atau program kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas. Seperti yang diungkapkan salah seorang informan sebagai berikut :

“Tujuan saya datang ke Dinas Sosial dan Tenaga Kerja ini adalah untuk memperoleh informasi tentang prosedur pendaftaran dan pembinaan kepada panti asuhan yang dilakukan oleh Dinas, mengetahui program apa saja yang pernah dilakukan oleh Dinas untuk meningkatkan mutu anak asuh serta bantuan-bantuan apa saja yang mereka terima. Kebetulan saya adalah seorang mahasiswa dari Stisipol yang sebentar lagi akan memulai penelitian, dan saya sangat tertarik untuk mengangkat tema tentang pemberdayaan panti asuhan ini. Dan saya sangat puas sekali dengan informasi yang saya peroleh. Petugas yang saya temui dengan senang hati menerima dan memberikan informasi yang saya butuhkan ” (informan, 2012)

Sikap ramah, berestetika dan berpihak pada kepentingan masyarakat pada hakekatnya menjadi modal utama yang harus dimiliki aparat yang bertugas pada bidang pelayanan seperti pada aparat di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja yang sebagian besar tupoksinya merupakan program-program pelayanan untuk membantu anggota masyarakat yang kurang beruntung untuk mendapatkan kehidupan yang lebih layak serta memberdayakan masyarakat untuk dapat meningkatkan fungsi sosialnya. Hal ini juga terungkap dalam pernyataan berikut :

“Beberapa hari yang lalu saya datang kesini untuk meminta persyaratan permohonan izin adopsi, petugas tersebut melayani saya dengan baik serta bersedia menerangkan dengan seksama satu persatu syarat kepada saya. Hari ini saya datang kembali untuk menyerahkan syarat-syarat yang dibutuhkan tersebut, semoga saja semua berjalan dengan lancar” (informan, 2012)

Bukan itu saja, ketepatan serta kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat juga menjadi faktor penentu dalam menilai responsibilitas aparat. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, ada aspek-aspek tertentu yang mempengaruhi kecepatan dalam memberikan pelayanan, tingkat kesulitan dan banyaknya jumlah permohonan pelayanan yang masuk dalam waktu yang dekat juga sangat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan hasil pelayanan.

Sebagai contohnya pada pembuatan kartu kuning. Pada hari-hari biasa jumlah pengguna jasa ini tidak begitu banyak, hanya berkisar satu sampai lima orang perhari, karena jumlahnya yang tidak terlalu banyak, rata-rata penyelesaian penginputan data dapat dilakukan langsung tanpa perlu di tangguhkan sampai esok hari. Pengecualian bila permintaan jasa pembuatan kartu kuning sedang meningkat, terutama pada saat adanya pembukaan lowongan kerja. Karena jumlah aparat yang terbatas dan permintaan yang berjumlah ratusan banyaknya, maka pelayanan juga tidak dapat terealisasi dalam satu hari, biasanya permohonan yang masuk hari ini akan selesai dan dapat di ambil satu atau dua hari kedepan.

Seperti yang diungkap salah seorang petugas :

“Pada saat ada pembukaan lowongan pekerjaan, biasanya jumlah masyarakat yang ingin membuat kartu kuning meningkat tajam. Karena jumlah personil yang terbatas, kami hanya mampu menyelesaikan sekitar 20 sampai 25 surat dalam satu hari, karena mulai tahun 2011 sistem pendaftaran pencari kerja sudah mulai dilakukan input data secara online. Hal ini tentu saja membuat penyelesaian memakan waktu lebih lama dari

biasanya. Karna tingkat kesulitan semakin tinggi dan data yang dibutuhkan juga semakin banyak” (Lestari, D. 2012)

Untuk Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang sendiri tingkat responsivitas pelayanan terhadap masyarakat bukan hanya bergantung pada cara pelayanan yang diberikan. Menurut beberapa pegawai, sesuai hasil wawancara mengatakan bahwa hal tersebut bukan semata-mata diakibatkan oleh faktor aparat. Namun sering kali justru masyarakatlah yang membuat proses pelayanan tersebut menjadi tidak lancar. Hal tersebut terdapat pada salah satu jawaban dari pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang sebagai berikut :

“Sebenarnya lambatnya pelayanan yang diberikan bukan semata-mata disebabkan kelalaian kami, namun kadang kadang masyarakat itu sendiri yang kurang koordinasi dan kooperatif. Masyarakat sering kali datang meminta dilayani tanpa membawa berkas-berkas kelengkapan yang diperlukan. Selain itu tak jarang masyarakat memaksa untuk dilayani dengan segera, padahal kami tidak bisa memproses pelayanan tanpa adanya dokumen yang dibutuhkan” (Puspita, E. 2012)

Para petugas kebanyakan tidak akan melayani masyarakat yang tidak bisa memenuhi persyaratan yang di tentukan, karena aparat tidak mau ambil resiko untuk bertanggung jawab bila terjadi masalah dikarenakan hal tersebut.

Responsivitas juga ditentukan oleh bagaimana sikap aparat apabila dalam pelayanan yang diberikan terjadi kesalahan atau *human error*. Kesalahan atau kekeliruan dalam pelayanan menjadi hal yang sering terjadi dalam keseharian pekerjaan. Hal ini tentu saja bukan karena faktor kesengajaan, tapi sering kali dikarenakan para aparat kurang teliti dan konsentrasi dalam memberikan pelayanan. Seperti pernyataan yang diungkap informan berikut :

“Kemaren saya mengurus surat rekomendasi izin adopsi disini, setelah menyerahkan syarat-syarat yang diperlukan, ahirnya izin tersebut dikeluarkan, namun terdapat kesalahan penulisan tempat tanggal lahir suami saya, karena itu saya meminta petugas yang membuat rekom

tersebut untuk memperbaiki kembali agar tidak menjadi masalah dikemudian hari” (informan, 2012)

Pernyataan diatas merupakan salah satu contoh saja yang pernah terjadi pada pelaksanaan pelayanan di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang. Namun hal tersebut tidak lah menjadi kebiasaan. Pada dasarnya semua pelayanan yang diberikan oleh Dinas terutama yang menyangkut adminstrasi dan dokumen sebisa mungkin diminimalisir. Para petugas biasanya mengecek beberapa kali dokumen yang dibuat apakah sudah benar semua penulisannya atau tidak. Lagipula para pejabat yang membubuhkan tanda tangan pada dokumen-dokumen tersebut juga sangat teliti dalam memperhatikan setiap detail penulisan. Ketepatan dalam penulisan ini selalu diingatkan oleh atasan kepada bawahannya agar selalu teliti dalam bekerja. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi masalah dikemudian hari yang merugikan petugas dan masyarakat pengguna jasa tersebut.

Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa apabila terjadi rendahnya tingkat responsivitas aparat biasanya cenderung diakibatkan karena kurangnya informasi dan sosialisasi yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna jasa. Sebagian besar masyarakat tidak mengetahui prosedur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi untuk memperoleh pelayanan. Bahkan ada beberapa kasus yang saya temui bahwa masyarakat tersebut bahkan tidak tau kantor apa yang mereka tuju untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Sebagai contohnya, beberapak kali ada ada masyarakat yang datang ke Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang untuk meminta bantuan modal usaha kecilnya. Padahal bantuan tersebut bukan merupakan program dari Dinas Sosial, melainkan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM).

Selain itu, masih terdapat sikap saling acuh dan tidak mau tau antar aparat juga bisa menjadi sebab kurangnya responsifitas. Masing-masing aparat cenderung tidak mau tau dengan pekerjaan atau jobdis di luar tugas mereka. Masing-masing hanya mengurus tugas yang dilimpahkan kepadanya saja, tanpa mau tau tugas bidang atau seksi lainnya. Hal ini mengakibatkan kurangnya informasi dan pemahaman aparat terhadap kinerja dan bentuk layanan apa saja yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang. Salah satu contohnya dapat terlihat pada petikan wawancara berikut :

“Disini saya hanya bertugas menangani masalah yang berkaitan dengan rehabilitasi sosial saja, seperti menangani masalah lansia, masalah anak dan orang dengan kecacatan (ODK). Yang lain-lain saya tidak tau, semuanya sudah ada tugas masing-masing” (Sutikno, E. 2012)

Hal senada juga dilontarkan oleh salah satu pegawai staf Honorer sebagai berikut :

“Sejak mulai bekerja disini saya di tempatkan di Bidang Penempatan Tenaga Kerja, jadi walaupun berada di satu kantor, saya tidak tau-menau tentang pelayanan yang diberikan bidang lain. Paling hanya sebatas sering mendengar saja bila ada anggota masyarakat yang ingin mengurus sesuatu, tetapi prosedur dan sebagainya saya tidak tau”. (Anggi, R. 2012)

Dari beberapa pernyataan yang di sajikan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingginya tingkat penolakan pelayanan yang dilakukan oleh aparat Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang masih menunjukkan bahwa sistem pelayanan borikrasi tidak berdasarkan pada kepentingan pengguna jasa. Secara umum pelayanan yang dilakukan masih bersifat sangat formal dan kaku. Pelayanan birokrasi masih terkesan menerapkan manajemen pelayanan yang semata-mata hanya berdasarkan pada pendekantan formalistik, bukan mencoba



menerapkan pelayanan kontekstual yang berdasarkan perkembangan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebagai yang dilayani.

Salah satu penelitian terdahulu yang pernah membahas masalah tersebut yaitu penelitian yang dilakukan oleh Saniadi (2008) yang berjudul Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan. Dalam penelitian yang beliau lakukan terungkap bahwa dalam kaitannya dengan responsivitas ini merupakan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan, yang dilihat dari tingkat kepekaan terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan perijinan. Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan telah mempunyai seksi sendiri dalam merespon keluhan masyarakat, yaitu Seksi Informasi dan Pengaduan. Berdasarkan hasil kuesioner ditambah dengan wawancara, keempat item termasuk dalam tingkat sedang.

#### **B.4 Responsibilitas**

Fenomena yang diamati dari dimensi ini adalah kesesuaian antara penyelenggaraan pelayan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Secara umum semua jenis pelayanan yang diberikan aparat selalu didasari dengan prosedur-prosedur baku yang sudah ditetapkan dalam juklak dan juknis maupun peraturan-peraturan pemerintah. Dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, seringkali responsibilitas menjadi sangat penting.

Pada dasarnya ketantuan-ketentuan yang sudah diterapkan dalam juklak dan juknis bertujuan baik, yakni menuntun aparat untuk bekerja sesuai atauran yang berlaku. Namun dewasa ini banyak peraturan-peraturan tertulis tersebut yang

dilonggarkan atau atas dasar kebijakan atasan dengan pertimbangan khusus yakni untuk kepentingan masyarakat. Selagi kelonggaran tersebut tidak berdampak buruk pada aparat dan masyarakat khususnya, pejabat yang berwenang berhak untuk melakukannya. Salah satu bentuk kelonggaran atau penanguhan tersebut antara lain terdapat pada pengakuan aparat berikut :

“Untuk kasus-kasus tertentu kadangkala kami berupaya untuk melonggarkan atau menangguknkan persyaratan yang seharusnya dilengkapi masyarakat untuk mendapat pelayanan, khususnya yang bersifat mendesak dan darurat. Contohnya saja rekomendasi berobat yang kami keluarkan untuk mengirim pasien tidak mampu yang mengalami penyakit kronis untuk dapat menjalani pengobatan di RSCM Jakarta. Ada beberapa kasus dimana kami harus mengeluarkan surat rekomendasi tersebut tanpa atau dengan kelengkapan administrasi yang kurang dikarenakan keluarga pasien tidak mempunyai waktu untuk mengurus administrasi dan pasien harus segera diberangkatkan karena kondisinya yang sudah parah” (Sulandari, E. 2012)

Contoh kasus di atas merupakan salah satu bentuk kelonggaran yang dilakukan aparat demi kepentingan masyarakat yang sangat krusial. Selain itu salah satu contoh kasus yang sering di kaitkan dengan responsibilitas dalam pelayanan publik ini adalah adanya budaya suap. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dewasa ini kebiasaan masyarakat pengguna jasa memberikan uang kepada aparat demi kelancaran urusannya sudah menjadi hal yang biasa. Hampir semua aspek pelayanan pada masyarakat Indonesia saat ini sudah tercemari dengan budaya tersebut. Politik suap menyuap ini tidak hanya terjadi pada kancah pemerintahan yang tinggi saja, namun masyarakat awam yang menggunakan jasa pemerintahan terendah di tingkat RT/RW pun rata-rata menggunakannya.

Pemberian uang untuk kelancaran urusan pengurusan administrasi pelayan publik dinilai sudah menjadi hal yang lumrah di masyarakat kita. Bahkan tidak tanggung-tanggung, politik uang ini juga tidak pandang bulu. Masyarakat

ekonomi bawah yang kebanyakan mempunyai masalah keberfungsian sosial pun mau tidak mau harus menggunakan uang “pelincir” untuk memperoleh pelayanan yang ia butuhkan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang, untuk pelayanan yang diberikan oleh aparat terutama yang berkaitan dengan masalah sosial, yakni pelayanan yang diberikan oleh Bidang Kesejahteraan Sosial bisa dikatakan tidak dipungut biaya apapun, alias gratis. Hal ini terungkap dari pengakuan masyarakat berikut ini :

“Saya kebetulan adalah salah Ketua RW 11 di wilayah kelurahan Batu IX. Beberapa kali saya pernah mengurus dan mengantar warga saya yang ingin meminta pertolongan ke Dinas Sosial ini. Alhamdulillah semua urusan lancar dan kami di layani dengan baik, tanpa membayar uang administrasi apa-apa” (informan, 2012)

Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan oleh Bidang Penempatan Tenaga Kerja, sampai saat ini sudah ribuan orang yang mengurus kartu kuning, namun para aparat tidak pernah meminta biaya untuk jasa pembuatannya, karena sudah ada peraturan yang mengatakan bahwa untuk pembuatan kartu pencari kerja tidak dikenakan biaya apapun. Namun kadangkala ada saja anggota masyarakat yang memberi uang sebagai balas jasa dengan suka rela. Berikut pandangan masyarakat mengenai hal ini :

“Saya tidak pernah diminta biaya apapun ketika mengurus surat disini. Sudah dua kali saya datang dengan tujuan yang sama, namun tetap dilayani dengan baik. Dan saya rasa juga tidak perlu memberikan uang kepada mereka karena para aparat sudah dibayar gajinya oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas melayani masyarakat, tanpa harus meminta lagi uang jasa pada masyarakat pengguna jasa” (informan, 2012)

Dari ungkapan tersebut dapat dilihat bahwa pada dasarnya para aparat Bidang Kesejahteraan Sosial dan Penempatan Tenaga Kerja masih menjalankan tugas sesuai undang-undang yang berlaku bahwa tidak ada pungutan biaya

langsung yang ditarik dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi tersebut. Adapun pelayanan yang memungkinkan ditariknya biaya administrasi dalam pelaksanaannya telah di atur dalam peraturan dan dengan jumlah yang sudah di tetapkan pula.

Lain pula halnya dengan hasil observasi dan penelusuran yang ditemukan pada Bidang Pengawasan Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial. Pelayanan utama yang dilakukan oleh kedua bidang tersebut pembuatan Peraturan Perusahaan dan Wajib Lapor. Pada dasarnya pembuatan dan pengesahan Peraturan Perusahaan tidak ada ketentuan biayanya dalam peraturan manapun. Namun beberapa oknum aparat pada bidang tersebut ada yang mengambil bayaran dari perusahaan yang ingin mengurus dan mematenkan Peraturan Perusahaannya. Hal ini sesuai dengan pengakuan salah seorang pemilik hotel di Tanjungpinang yang mengurus Peraturan Perusahaannya di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang :

“Dulu pada saat saya mengurus Peraturan Perusahaan hotel saya, menurut pegawai yang bersangkutan tidak ada dikenakan biaya, namun saya memberi sejumlah uang secara sukarela untuk pegawai tersebut sebagai uang terima kasih. Tapi yang saya herankan beberapa bulan belakangan ini atas an petugas yang membuat PP saya tiba-tiba datang ke kantor saya dan meminta sejumlah uang dengan alasan untuk kelancaran izin usaha saya. Pada saat itu saya menolak karena tidak ada peraturan yang mengatur hal tersebut. Tapi aparat tersebut malah mengancam saya macam-macam” (informan, 2012)

Keretangan tersebut di atas menunjukkan bahwa saat ini masih ada aparat yang dengan sengaja meminta uang kepada masyarakat pengguna jasa (uang pelicin) dengan alasan demi kelancara urusan. Padahal semua aparat pemerintahan sudah diberi tugas sesuai dengan tupoksinya dan diberi gaji untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut tanpa harus membebankan kepada masyarakat pengguna jasa.

Sikap seperti ini merupakan contoh buruknya sistem pelayanan dan etika aparatur di negara ini. Masih banyak ditemui aparat-aparat yang membebankan biaya pelayanan yang semena-mena kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Sekretaris Dinasaker sebagai berikut ;

“Untuk bulan ini saja saya sudah menerima dua pengaduan mengenai adanya pejabat kita yang meminta sejumlah uang kepada perusahaan, dengan alasan yang beraneka ragam, bahkan dia juga mengatasnamakan nama dinas untuk meminta uang tersebut. Kejadian ini tentu saja mencoreng nama baik kantor, apalagi yang melakukan hal tersebut merupakan Pejabat Eselon yang seharusnya menjadi contoh yang baik bagi staf-stafnya” (Erdawati, 2012)

Untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal tersebut, pembinaan dan pengarahan pegawai acapkali dilakukan untuk dapat meningkatkan kesadaran aparat atas kewajibannya sebagai abdi negara untuk dapat melayani segala kebutuhan masyarakat dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya tanpa meminta balas jasa dan sebagainya. Pimpinan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang juga menghimbau kepada para pemilik perusahaan agar mengadukan kejadian-kejadian pemerasan tersebut kepada Kepala Dinas secara tertulis, agar pegawai yang bersangkutan dapat ditindak dengan memberikan teguran keras atau bahkan penjatuhan sanksi lainnya.

Masih perbandingan yang berdasarkan pada penelitian yang sama yaitu pada penelitian Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan oleh Saniadi (2011) ditemukan bahwa responsibilitas ini dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme kerja yang ada. Penerbitan perijinan maupun kegiatan organisasi didasarkan pada aturan hukum yang ada, walaupun aturan hukum yang mendasari

penerbitan perijinan tersebut masih harus disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Berdasarkan hasil kuesioner ditambah dengan wawancara, kelima item termasuk dalam tingkat sedang. Ditambahkan penelitian yang dilakukan oleh Chaerani (2006) juga memuat indikator-indikator yang termasuk dalam dimensi responsivitas antara lain kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat, kejelasan rincian biaya pelayanan, keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan dan kejelasan jadwal pelayanan masih harus diperbaiki. Mengingat kesemua indikator tersebut berada di kuadran A yang seharusnya menjadi prioritas utama untuk diperbaiki guna peningkatan kinerjanya.

Bila dibandingkan dengan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang maka secara umum dapat dilihat adanya persamaan antara hasil penelitian dengan penelitian terdahulu yaitu responsibilitas aparat masih kurang maksimal seluruhnya. Walaupun sebagian aparat sudah menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan juklak juknis yang berlaku, namun masih ada yang dengan sengaja melanggar ketentuan-ketentuan tersebut demi kepentingan pribadi dan kepentingan lainnya. Sehingga responsibilitas yang dihasilkan juga masih belum sempurna.

### **B.5 Akuntabilitas**

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat.

Nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat tersebut antara lain meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak azazi manusia dan orientasi pelayanan yang mengutamakan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Akutanblitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian ini dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi : (1) Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa, (2) Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak mampu memenuhi persyaratan yang ditentukan. Dan (3) dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Salah satu penyebab yang menjadikan rendahnya tingkat akuntabilitas birokrasi adalah terlalu lamanya proses indoktrinasi kultur birokrasi yang mengarahkan aparat birokrasi untuk selalu melihat ke atas. Selama ini aparat terbiasa mementingkan kepentingan atasan daripada kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa. Aparat cenderung merasa bertanggung jawab kepada atasan di bandingkan kepada masyarakat yang dilayaninya.

Mengenai isu akuntabilitas pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang, dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan terdapat beberapa kecenderungan. Dari beberapa indikator akuntabilitas di atas dapat diuarikan sebagai berikut. Dalam sebagian besar kasus yang terjadi petugas pelayan masyarakat pada umumnya masih cenderung sangat prosedural dalam

memberikan pelayanan. Kurangnya fleksibilitas tersebut biasanya dikarenakan kekhawatiran aparat melakukan kesalahan. Juklak dan juknis prosedur pelayanan sering kali bersifat kaku dan menyusahkan masyarakat awam, namun tetap saja aparat selalu tunduk dan mengikutinya. Menurut pengakuan salah seorang aparatur :

“Semua pelayanan yang kami berikan sudah ada prosedur yang mengaturnya. Ketentuan tersebut mungkin dapat di perlonggar tergantung rekomendasi atau disposisi dari atasan” (Pratama, I. 2012).

Dalam pada itu dari seluruh responden yang penulis wawancarai, terdapat beberapa responden yang rela melakukan pelanggaran prosedur dengan memperloggar syarat atau aturan pelayan yang berlaku. Menurut mereka kadangkala nurani kemanusiaan tidak bisa dikalahkan. Keinginan untuk membantu meringankan beban masyarakat terkadang mengusik nurani aparat untuk tetap memberikan pelayan walaupun masyarakat tersebut tidak memenuhi ketentuan yang berlaku. Salah satu contohnya adalah yang dilakukan aparat sebagai berikut :

“Waktu itu saya pernah membantu sepasang suami isteri yang tertangkap razia gelandangan dan pengamen. Pada saat tertangkap mereka mengaku melakukan hal tersebut lantaran susah mencari pekerjaan dan butuh biaya untuk pulang kampung. Karena menurut saya mereka terlihat baik dan butuh pertolongan maka saya membantunya dengan memberikan pekerjaan dan tidak memproses penangkapan tersebut lebih lanjut” (Deden, P. 2012)

Hal ini diperkuat salah satu contoh informan yang pernah mengajukan permohonan adopsi sebagai berikut ;

“Saya datang kesini untuk meminta persyaratan Adopsi anak, setelah saya baca ternyata ada beberapa syarat yang menurut saya agak susah seperti akte kelahiran orang tua kandung yang tidak ada, tp karena pertimbangan dari kepala dinas demi kepentingan anak yang harus segera di adopsi maka syarat tersebut bisa diperlonggar” (informan, 2012)



Selain itu ada juga beberapa aparat yang mencoba melonggarkan prosedur atau syarat memperoleh pelayan apabila syarat tersebut dinilai masih bisa ditanggulangi. Naluri membantu ini terkadang muncul diakibatkan rata-rata pengguna jasa pelayanan sosial adalah masyarakat dari kaum menengah kebawah yang tidak mengerti prosedur birokrasi.

Penerapan prinsip keadilan dalam memberikan pelayan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Para aparat dituntut untuk memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat pengguna jasa tanpa membeda bedakan latar belakang dan kepentingan. Pengerjaan pelayanan juga harus berurutan sesuai daftar tunggu yang ada, tidak boleh ada pelayanan yang di dahulukan atau ditunda dengan sengaja, kecuali bila ada keperluan mendesak dan berdasarkan kepentingan masyarakat yang memungkinkan pelayanan untuk didahulukan. Contohnya terdapat pada pernyataan salah seorang anggota masyarakat sebagai berikut :

“Sebagai seorang PSM yang terjun langsung dimasyarakat, saya mengetahui dengan pasti keadaan masyarakat yang saya tangani, mulai dari kehidupan ekonominya, pekerjaan, keadaan tempat tinggal sampai dengan keadaan kehidupan keluarganya. Karena ini saya mengajukan untuk salah satu lansia terlantar untuk dapat segera di usulkan bantuannya kepada pemerintah, karena saya melihat kalau bantuan ini sangat mendesak unuk kelangsungan hidup lansia tersebut” (informan, 2012)

Setelah di lakukan peninjauan lapangan oleh petugas, memang terbukti bahwa lansia tersebut hidup sebatangkara di sebuah rumah reyot yang memumpang di kebun orang. Apalagi dalam waktu dekat pemilik kebun akan menuai kebunnya untuk di bangun ruko. Hal krusial yang menyangkut kehidupan seperti ini bisa menjadi pertimbangan yang kuat untuk memasukkan lansia

tersebut dalam daftar lansia penerima bantuan, walaupun sudah ada data-data sebelumnya yang sudah masuk lebih awal.

Masih berdasarkan pada penelitian Saniadi (2008) tentang Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan, terdapat beberapa item yang menjadi penentu tingkat akuntabilitas kinerja antara lain : Memberikan informasi pelayanan yang tepat, mempunyai kepastian dan dapat dipertanggung jawabkan serta dilakukan sesuai prosedur dan mekanisme kerja yang sudah ditetapkan. Akuntabilitas Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan, dapat dilihat dari misi yang kedua yaitu meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan dengan memperhatikan masukan-masukan dari masyarakat. Berdasarkan hasil kuesioner ditambah dengan wawancara, kelima item termasuk dalam tingkat sedang.

### **C. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang**

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan ditunjang dengan studi kepustakaan dari beberapa referensi, dihasilkan beberapa faktor yang cenderung mempengaruhi kinerja pelayanan aparatur pemerintahan, khususnya pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.

#### **C.1 Faktor Perilaku**

Faktor perilaku pegawai dapat dikatakan sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan aparat. Seperti yang telah dijelaskan pada kerangka pemikiran bahwa terdapat beberapa temuan sementara yang ditemui

dalam mengamati perilaku ini. Beberapa indikator tersebut meliputi disiplin pegawai, motivasi dan kecenderungan melakukan beberapa penyimpangan sikap nepotisme.

### 1. Disiplin

Salah satu indikator yang termasuk dalam pola perilaku seorang pegawai dapat dilihat dari kedisiplinannya. Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang khususnya, sebagian aparatur kurang mampu mentaati ketentuan jam kerja dan kehadiran dengan baik. Terkadang ada juga yang mencampur adukkan urusan pribadi dan urusan kedinasan. Masih banyak ditemukan pegawai yang kurang patuh dan disiplin dalam mentaati jam dinas dengan masuk tidak terlambat bahkan tidak masuk sama sekali. Kelalaian ini merupakan masalah yang paling sering muncul dalam suatu penilaian kinerja pegawai. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil rekap absen pegawai dan tenaga honorer pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang tahun 2012 (terlampir).

Bertolak belakang dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jonrizal (2011) yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Padang Panjang menghasilkan temuan yaitu terdapat beberapa faktor penyebab pegawai di Sekretariat Daerah Kota Padang Panjang kurang disiplin dalam melaksanakan kerjanya diantaranya yaitu :

- Penempatan pegawai yang kurang tepat sasaran atau tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian pegawai tersebut.
- Rendahnya kepercayaan pemimpin dalam memberikan suatu tanggung jawab kerja/kegiatan kepada bawahannya.

- Pimpinan hanya memberikan tanggung jawab kerja terhadap pegawai yang dipercaya dan memiliki kedekatan tertentu terhadap pemimpin.
- Penerapan kedisiplin dari seorang pemimpin tidak didasarkan atas keadilan dan pemerataan sanksi.

Dalam penelitian Jonrizal tersebut faktor dominan yang mempengaruhi disiplin pegawai terdapat pada unsur kepemimpinan. Dalam hal ini kepemimpinan merupakan suatu unsur hal penting yang dapat mensinergikan kemampuan dan bakat atas suatu pekerjaan, yang memimpin kearah perwujudan visi institusi. Oleh sebab itu pemimpin seharusnya bisa melihat hal-hal yang menjadi daya kekuatan yang dapat mempengaruhi prilakunya. Sehingga pemimpin dapat memahami apa yang mendorong bawahan dapat bertindak dengan cara tertentu dan membuat dirinya menjadi lebih efektif dalam menjalankan fungsi-fungsi dasar manajemen terutama dalam mengarahkan dan mengawasi pekerjaan pegawai.

## 2. Motivasi

Indikator lainnya dalam pola perilaku pegawai adalah motivasi. Motivasi atau semangat pegawai dalam melaksanakan tugasnya sangat bervariasi. Dari hasil penelitian terdapat beberapa hal yang umumnya menjadi penyebab menurunnya motivasi kerja pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang, antara lain (1) Lama masa kerja, biasanya para pegawai baru lebih bersemangat dan disiplin dalam

pekerjaan, namun sejalan semakin bertambahnya lama kerja maka motivasi pun ikut menurun karena berbagai alasan, (2) Lingkungan kerja, lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif berpengaruh terhadap motivasi pegawai itu sendiri, sebaliknya kalau lingkungan kerja di kelilingi oleh orang-orang yang cenderung malas ataupun suasana kantor yang tidak nyaman, maka pegawai juga tidak akan merasa betah dan menjadi malas, (3) Motivasi atasan, dukungan yang positif dari atasan setidaknya mempengaruhi kreatifitas dan motivasi staff dalam menjalankan tugasnya, (4) Kompetensi, penetapan pegawai dalam bidang atau bagian pekerjaan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman menentukan keberhasilannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, (5) *Reward and Punishment*, pemberian penghargaan atas kinerja yang baik serta teguran atau sanksi untuk sebaliknya dapat digunakan sebagai salah satu pemicu motivasi kerja pegawai.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Indarwati (2008) yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang ditemukan bahwa Kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor utamanya adalah motivasi. Peningkatan kinerja perlu dilakukan dengan harapan tercapainya tujuan sesuai dengan misi organisasi. Kegiatan penelitian ini digunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori, pengambilan sampel dengan cara probabilitas.

Disampaikan juga menyarankan beberapa hal yang dianggap dapat meningkatkan motivasi kerja aparat antara lain untuk meningkatkan kemampuan yaitu dengan cara tempatkan pegawai yang sesuai dengan latar belakang, berikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan atau tugas belajar, perlunya meningkatkan pengetahuan tentang prosedur atau mekanisme kerja, perlunya pemahaman atas pekerjaannya, perlunya pengalaman kerja, meningkatkan motivasi kerja pegawai yaitu dengan cara pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kemampuan, memiliki prestasi, memberikan pengarahan tentang pekerjaan yang akan dilakukan pegawai, memberikan gaji tambahan diluar gaji dan meningkatkan fasilitas dengan cara mengurangi kebisingan, memberikan kenyamanan ruang tunggu, mengatur ruangan kerja, menambah fasilitas komputer.

### 3. Penyimpangan Nepotisme

Selanjutnya ialah sikap aparat yang cenderung mengarah pada nepotisme. Nepotisme yaitu, budaya warisan dunia yang berarti lebih memilih saudara atau teman akrab berdasarkan hubungannya bukan berdasarkan kemampuannya dalam memberikan suatu jabatan atau kedudukan tertentu. Sehingga hasil kerja bukan lagi menjadi target utama, hanya mengandalkan koneksi dan kekuasaan untuk meraih suatu jabatan atau status tertentu.

Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Tanjungpinang, suasanya nepotisme sangat kental sekali. Hampir seluruh pegawai honorer yang direkrut untuk membantu pekerjaan kantor baik yang menjadi

pegawai honorer tidak tetap daerah, honorer kantor, maupun honorer kegiatan hampir seluruhnya merupakan anggota keluarga ataupun kerabat dekat dari para pejabat Dinas. Mereka menggunakan kesempatan kedekatan dan kekuasaan untuk dapat memasukan kerabat atau keluarganya untuk mengisi kekosongan pegawai. Sayangnya keberadaan pegawai honorer tersebut sering kali menjadi tidak sasaran. Kebanyakan di antaranya tidak dapat bekerja dan melaksanakan tugas-tugas kedinasan dengan baik, dikarenakan kurangnya pengalaman dan sebagainya. Sehingga dengan kata lain keberadaan mereka tidak begitu membantu mengurangi beban kerja yang terdapat pada Dinas Sosial dan tenaga Kerja Kota Tanjungpinang itu sendiri.

## **C.2 Faktor Sistem**

### **1. Sistem manajemen tertutup**

Yang artinya bahwa pemimpin merasa sebagai penguasa yang tidak perlu mengikutsertakan bawahannya sehingga timbul sikap saling curiga mencurigai, tidak percaya, dan prasangka yang kurang menguntungkan dan lain-lain. Yang berakibat pekerjaan tidak berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini sering terjadi dalam sistem kerja para pegawai di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang. Sistem manajemen tertutup seperti ini sangat marak terjadi dikalangan pemerintahan saat ini. Bukan hanya di tingkat daerah tapi juga sampai ketinggian pusat.

## 2. Sistem famili

Koneksi yang dilingkungan aparatur pemerintah mengakibatkan pengangkatan pegawai dan pembinaan karier kurang memperhatikan profesionalisme dan prestasi. Budaya ini ditunjang lagi oleh kebiasaan berupa kecenderungan pilih kasih (*like and dislike*) dalam pembinaan dan pengembangan karier dan penempatan seorang pegawai. Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang sendiri sistem ini sangat jelas terlihat. Hal ini terbukti dari adanya beberapa staf pegawai dan honorer dapat dengan mudah pindah dari satu dinas ke dinas yang lain atau satu bidang ke bidang yang lain mengikuti atasan yang membawanya. Karena kondisi tersebut pilih kasih tidak terhindarkan sehingga menimbulkan kecemburuan sosial di antara pegawai lainnya. Hal ini secara tidak langsung mempegaruhi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di lingkungan tersebut.

### C.3 Faktor Budaya

#### 1. Budaya Sentralisme

Faktor budaya yang paling dominan dalam birokrasi Indonesia adalah budaya sentralisme. Sentralisasi telah menempatkan pelayanan publik yang dikembangkan menjadi sangat birokratis, kaku, formalisme dan berbelit-belit. Birokrasi tidak mampu menciptakan sistem kerja yang fleksibel, bahkan tidak mampu mengembangkan semangat kerja sama dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Koordinasi menjadi suatu



kegiatan yang sangat sulit dilakukan apabila pelayanan melibatkan lintas bidang, seksi, instansi ataupun departemen. Budaya ini bukan hanya terjadi pada tingkat pusat, namun sudah menyebar sampai ketinggian daerah bahkan sampai sistem pemerintahan terkecil seperti di tingkat pedesaan. Lemahnya pembentukan semangat kerja sama dalam birokrasi menyebabkan seorang aparat tidak dapat bahkan enggan untuk mengerjakan pekerjaan di luar tugas rutinnnya. Apabila ada pegawai yang tidak dapat masuk kerja karena berhalangan, maka pegawai lain tidak dapat menggantikan tugasnya sehingga sering terjadi kemacetan pelayanan dan pada akhirnya masyarakatlah yang dirugikan.

## 2. Budaya paternalisme

Yaitu sikap yang terlalu berorientasi keatas, akibatnya bawahan bekerja lebih menyenangi menunggu perintah dari atasan, sedangkan kreativitas, inisiatif berkurang bahkan cenderung dimatikan. Budaya ini menempatkan pimpinan sebagai pihak yang paling mendominasi. Corak hubungan ini biasanya bersifat internal, serta kebiasaan-kebiasaan tidak resmi yang berkembang dalam struktur birokrasi (Blau and Scoot, 1987). Corak hubungan dalam paternalisme ini tidak lepas dari pengaruh feodalisme, yaitu sikap mental yang menentukan bentuk-bentuk relasi dan interaksi antara sesama anggota kelompok. Pola interaksi dalam feodalisme biasanya dibangun berdasarkan hubungan yang asimetris, bukannya egalitarian, seperti dengan adanya eksklusivisme dalam berinteraksi dengan seseorang karena adanya perbedaan umur, jabatan, peran kedudukan maupun status seseorang (Harjowirogo, 1989).

#### C.4 Faktor Pengawasan

Masih kurangnya pengawasan terhadap kinerja dan disiplin pegawai. Pengawasan hendaknya dikembangkan sebagai usaha membantu pihak yang diawasi untuk menyadari kekurangan dan kelemahannya disertai dorongan untuk memperbaiki melalui usaha sendiri. Setiap aparatur pemerintah hendaknya menyadari bahwa kegiatan pengawasan adalah pekerjaan yang rutin dan wajar yang tidak perlu ditakuti. Perasaan takut dan tidak menyukai pengawasan itu hanya dapat dihindari jika setiap aparatur pemerintah mengembangkan kebiasaan bekerja sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berani karena benar takut karena salah. Dalam hal ini terdapat dua jenis pengawasan yang seharusnya berjalan optimal dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu :

##### 1. Pengawasan Melekat

Yaitu pengawasan kinerja yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh pimpinan. Hal ini bertujuan agar pimpinan dapat menilai hasil kerja staffnya orang perorang, sehingga dapat dilihat siapa yang dapat bekerja dengan baik siapa yang tidak. Secara umum dapat digambarkan bahwa pelaksanaan pengawasan melekat sebagai alat utama untuk memberikan jaminan kualitas (*quality assurance*) penyelenggaraan pemerintahan dilakukan secara berjenjang. secara prosedural sudah dilakukan sesuai aturan yang ada. Dalam pengertian bahwa kewajiban pimpinan organisasi dalam melakukan evaluasi

terhadap kinerja bawahannya dilakukan secara terus menerus dengan menggunakan lembar periksa (*checklist*) dan metode lainnya seperti bagan arus atau flow chart, dimana hasil penilaian ini dituangkan dalam DP3 atau daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan. Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang efektifitas pengawasan melekat atau pengawasan atasan langsung terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh unit kerja sampai saat ini secara umum masih berupa kelengkapan administrasi dan prosedural belaka. Sehingga tidak dapat dijadikan acuan yang tepat untuk menilai tingkat kinerja aparatnya.

## 2. Pengawasan Fungsional

Pengawasan ini dilakukan oleh badan tertentu yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk mengadakan pengawasan terhadap suatu instansi pemerintah yang dilakukan secara terstruktur, berdasarkan undang-undang dan tata cara kerja yang sudah diatur. Pengawasan ini merupakan pengawasan dari luar yang bertujuan untuk melihat kinerja aparatur di suatu instansi apakah sudah sesuai prosedur atau tidak. Pengawasan fungsional dilakukan secara internal oleh inspektorat selaku Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) dan secara eksternal oleh BPK (dan juga KPK untuk urusan korupsi). Menurut peraturan pemerintah nomor 20 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, pengawasan fungsional dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh lembaga/badan/unit yang mempunyai tugas melakukan pengawasan melalui pemeriksaan, pengujian, pengusutan, dan penilaian atau bisa

juga kita simpulkan bahwa pengawasan fungsional itu merupakan pengawasan yang dilakukan oleh lembaga/aparat pengawasan yang dibentuk atau ditunjuk khusus untuk melaksanakan fungsi pengawasan secara independen terhadap obyek yang diawasi. Pengawasan fungsional tersebut dilakukan oleh lembaga/badan/unit yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional melalui audit, investigasi, dan penilaian untuk menjamin agar penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan rencana dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini pengawasan fungsional pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang di lakukan oleh Inspektorat Daerah Kota Tanjungpinang yang dilaksanakan setiap tahunnya. Penilaian, pengawasan dan pemeriksaan tersebut meliputi seluruh aspek dalam SKPD terutama administrasi dan keuangan. Adapun temuan-temuan yang pernah terjadi pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja sebagian besar terdapat pada aspek administrasi. Kesalahan dalam penulisan tanggal dan nomor surat menyurat serta temuan absensi pegawai yang mangkir dan tidak masuk kerja sering terjadi. Hal ini merupakan salah satu bukti kurangnya kinerja pelayanan aparatur pada instansi tersebut.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari seluruh rangkain penelitian dan analisis yang penulis lakukan pada bab sebelumnya, secara umum penulis menyimpulkan hasil Analisis Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Masyarakat, Studi Kasus Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis secara keseluruhan dari berbagai dimensi penilaian kinerja pegawai pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang yang meliputi Produktifitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas secara umum dapat dikatakan masih dalam kategori kurang.
2. Terdapat beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kinerja aparat Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu faktor prilaku, faktor sistem, faktor budaya dan faktor pengawasan.

#### B. Saran

Dalam usaha meningkatkan kinerja Dinas Sosial dan Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya evaluasi kinerja yang lebih intensif terhadap pegawai seperti pemberian reward bagi pegawai dengan kinerja dan disiplin yang baik serta pemberian punishment bagi aparat yang melakukan

kekeliruan, pelanggaran dan kelalaian dalam pekerjaannya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya, sehingga dapat kinerja aparat dapat ditingkatkan.

2. Para aparat pemberi layanan diharapkan untuk dapat meminimalisir prosedur pelayanan yang bersifat kaku dan berbelit-belit sehingga tidak menyulitkan masyarakat pengguna jasa.
3. Dibentuknya suatu sub-bagian khusus pada setiap instansi yang bertugas sebagai pemberi layanan informasi kepada masyarakat tentang berbagai produk layanan yang ditawarkan pada instansi tersebut, sehingga memudahkan masyarakat memperoleh informasi mengenai pelayanan-pelayanan apa saja yang disediakan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang.
4. Masih banyak indikator-indikator penentu keberhasilan kinerja yang perlu di tingkatkan untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga kebutuhan masyarakat yang dilayani dapat terpenuhi dengan optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmosudirjo, P. (1986). *Dasar-Dasar Ilmu Adminisrasi*. Cetakan IV. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Bryson, John M. (1999). *Perencanaan Strategi Organisasi Sosial*. Edisi terjemahan oleh Miftahuddin, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Djamin, A. (1994). *Penyempurnaan Aparatur dan Administrasi Negara Republik*. Yayasan Pembinaan Manajemen : LAN RI.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.
- Falhstrom, H. (1989). *Penelitian Kerja dan Produktivitas*, edisi terjemahan oleh J.L Wetik. Jakarta : Erlangga.
- Gie, Liang The, (1999). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Simamora, Henry, (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : STIE YKPN.
- Iswanto, Y. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Moleong, J.Lexy. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Salusu, J. (2004). *Pengambilan Keputusan Strategik*. Jakarta : Grasindo.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Reflika Aditama.
- Sugiyono, (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Steers, Richard, M. (1980). *Efektivitas Organisasi : Kaidah Tingkah Laku*. Jakarta : Erlangga.
- Uguy, Leory & Achayat, Aditya. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Wasistiono, S. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jatinangor : Alqaprint.

### **Thesis**

- Arif, M. (2012). Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tanjungpinang dalam Pelaksanaan Fungsi Penganggaran, Pengawasan dan Legislasi, *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka. Jakarta.
- Chaerani, Mochammad. (2006), Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Bea dan Cukai Semarang, *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jonrizal. (2011), Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Padang Panjang, *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Administrasi Negara Universitas Andalas. Padang
- Said, M. Dachirin. (2008). Analisis Kinerja Pegawai pada balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Semarang, *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro. Semarang.
- Saniadi, K. (2008). Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan perijinan Kabupaten Grobongan, *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sembel, K. (2003). Analisis Kinerja Aparatur Pada Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Utara, *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Administrasi Negara Universitas Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Subroto, T. I. (2008). Analisis Kinerja Pegawai kantor Pertanahan Kota Semarang, *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro. Semarang.

### **Dokumen dari Internet, halaman Web**

- Hardiyansyah. (2012). Faktor-faktor Dominan yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik, Diambil 25 Juni 2013, dari situs Wide Web  
<http://blog.binadarma.ac.id/hardiyansyah/?p=25>
- Padje, G., Negoro, A.H. & Nurhadi, F.D (2007). Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik, Diambil 7 Agustus 2013, dari situs Wide Web  
[http://opayat.multiply.com/journal/item/9?&show\\_interstitial=1&u=/journal/item](http://opayat.multiply.com/journal/item/9?&show_interstitial=1&u=/journal/item)
- Pemprov Kepri, (2006). Aspek Budaya dan Aparatur Pemerintah, Diambil pada 24 Desember 2012, dari situs Wide Web  
[http://kepriprov.go.id/id/index.php?option=com\\_content&task=view&id=117&Itemid=97](http://kepriprov.go.id/id/index.php?option=com_content&task=view&id=117&Itemid=97)



Zoelhan. (2009). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja, Diambil pada 26 Maret 2013, dari situs web <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/02/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja.html>

#### **Sumber-sumber lainnya**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

UNIVERSITAS TERBUKA

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl Cabe raya, pondok Cabe Ciputat 15418  
Telp. 021-7415050, Fax. 021-7415588

Nama : RHEIGA MUHARANIS. S.Sos  
NIM : 015977056  
Tempat dan Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 26 September 1984  
Registrasi Pertama : 2010.2  
Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri 006 Tanjungpinang Timur 1996  
2. SMPN 1 Tanjungpinang Tahun 1999  
3. SMAN 1 Tanjungpinang Tahun 2002  
4. Universitas Padjadjaran Bandung 2007  
  
Riwayat Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil Kota Tanjungpinang  
(2010 s/d sekarang)  
  
Alamat Tetap : Jl. Adi Sucipto Km 11 Kp. Purwodadi No. 25  
RT06/RW08 Kel. Pinang Kencana Kec.  
Tanjungpinang Timur  
Tanjungpinang - Kepulauan Riau  
  
Telp./Hp : HP: 0812 7099 5506  
  
Email : rheiga\_violet@yahoo.co.id

## PEDOMAN WAWANCARA

### Dimensi Produktifitas

- Apakah Saudara pernah meminta pelayanan pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang ?
- Sudah berapa kali Saudara meminta pelayanan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang ?
- Pelayan apa saja yang pernah Saudara minta ?

### Dimensi Kualitas Layanan

- Apakah pada saat Saudara membutuhkan pelayanan petugas yang bersangkutan sedang berada ditempat ?
- Apakah petugas yang melayani bersikap ramah ?
- Apakah kondisi kantor nyaman ?
- Apakah sarana prasarana penunjang pelayanan tersebut sudah memadai ?
- Berapa lama pelayanan yang Saudara butuhkan dapat direalisasikan oleh petugas ?
- Bagaimana hasil pelayanan yang diberikan ?

### Dimensi Responsivitas

- Apakah para aparatur merespon dengan baik ketika Saudara meminta pelayanan ?
- Apakah sewaktu Saudara datang langsung di layani atau di tangguhkan ?
- Apakah aparatur melakukan pelayanan dengan tepat dan cermat ?
- Apakah pelayanan yang diberikan selesai tepat waktu ?
- Apakah aparatur menerima keluhan atau komplain yang Saudara ajukan bila terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam pelayanan ?
- Ketika Saudara menyampaikan keluhan, apakah ada perbaikan yang dilakukan aparat pada pelayanan berikutnya ?

### Dimensi Responsibilitas

- Apakah ada persyaratan tertentu/administrasi yang diajukan oleh petugas sebelum Saudara mengajukan permohonan pelayanan ?
- Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai prosedur/persyaratan yang berlaku ?

- Apakah Saudara akan tetap dilayani bila tidak melengkapi persyaratan administrasi yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan ?
- Apakah untuk memperoleh pelayan tersebut Saudara diharuskan untuk membayar /memberi uang pelicin kepada petugas ?

**Dimensi Akuntabilitas**

- Tindakan apa yang dilakukan oleh aparat pelayanan bila Saudara tidak memenuhi persyaratan yang diajukan untuk mendapatkan pelayanan ?
- Apakah petugas memberikanketerangan yang jelas kepada Saudara tentang jalannya proses pelayanan ?
- Menurut Saudara, apakah pelayanan yang diberikan sudah berpihak pada kepentingan pengguna jasa seperti Saudara ?

UNIVERSITAS TERBUKA

**REKAPITULASI ABSENSI/DAFTAR HADIR  
DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KOTA TANJUNGPINANG  
BULAN JANUARI 2012**

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Drs. M. JURAMADI ESRAM, SH, MT NIP. 19851219 199112 1 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-
Drs. SUMANTRI, AS NIP. 19580302 198503 1 018	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	14	1	-	-	6	-	-	-	-
SAUKAT ALIKHIN, S.pd NIP. 19591212 198303 1 050	PEMBINA (IV/a)	21	20	-	-	1	-	-	-	-	-
IMAM MUCHID, Amp NIP. 19810902 198503 1 010	PENATA Tk.I (III/d)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
ISMANIDAR, Sm.Hk NIP. 19820903 198903 2 008	PENATA Tk.I (III/d)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
K. ZAMAN, S.Sos NIP. 19831231 198802 1 020	PENATA (III/c)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
WAN ARDHIANSYAH, SE NIP. 19740121 200312 1 007	PENATA (III/c)	21	19	-	2	-	-	-	-	-	-
AGUSNELI, S.Sos 19700825 199203 2 009	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
NURAI SYAH, S.Sos NIP. 19711021 200804 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-
ELVI WANDI, S.Kom NIP. 19710623 200804 1 012	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
ERNA PUSPITA, S.Sos NIP. 19720709 200804 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
R. ZURIAWILA, SE NIP. 19770128 200804 2 005	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
GUNTUR RIAHMA S. SH NIP. 19780303 200804 2 009	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
RIA DESPITA, SH NIP. 19810405 200804 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	17	3	-	1	-	-	-	-	-
SAID ALKAUTSAR ALATTAS, ST NIP. 19810807 200801 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-
KASMIAH, S. Sos NIP. 19890912 199512 2 001	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
EVU SULANDARI, S.Sos NIP. 19771122 200804 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	29	-	1	-	-	-	-	-	-
GUSNIATI, SE NIP. 19780815 200701 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
SUSANA NIP. 19770115 200701 2 014	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
TRESNI INDAH SARI, S.EI NIP. 19880625 200902 2 008	PENATA MUDA (III/a)	21	20	-	-	-	-	-	-	-	-
RINI TRI MEIDIAWATI, S.Sos NIP. 19780521 201001 2 005	PENATA MUDA (III/a)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
MUSDARI, SH NIP. 19790313 201001 2 004	PENATA MUDA (III/a)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
RHEIGA MUHARANIS, S.Sos NIP. 19840926 201001 2 008	PENATA MUDA (III/g)	21	18	2	1	-	-	-	-	-	
HENDRO OKTRIA PUTRA, S.Sos NIP. 19841013 201001 1 007	PENATA MUDA (III/g)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
DIAN LESTARI, A.Md NIP. 19761028 200312 2012	PENGATUR Tk.I (II/d)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	
WAN NAZIPUDIN NIP. 19561031 198611 1 010	PENGATUR (II/c)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
RIZAL FAHMI, A.Md NIP. 19760130 200312 1 010	PENGATUR (II/c)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	
HASUDUNGAN, S, A.Md NIP. 19810706 200502 1 007	PENGATUR (II/c)	21	18	3	-	-	-	-	-	-	
RAJA AGUSMENDIARDI NIP. 19770811 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
SAPARMAN NIP. 19780610 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	21	14	7	-	-	-	-	-	-	
INDRA SAKTI, S NIP. 19821008 200502 1 005	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	20	-	1	-	-	-	-	-	
MUHAMMAD SAMSURI NIP. 19800727 200604 1 018	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
RIA SEKSI MURNI NIP. 19670629 200701 2 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
KUSWARI FITRI NIP. 19721106 200701 1 020	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	16	-	1	-	-	4	-	-	
RUDI GUSTIAN NIP. 19770823 200701 1 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
NURSANTI SAFITRI NIP. 19780821 200701 2 014	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	18	2	-	1	-	-	-	-	
DEDEN PERDAMAYAN 19781220 200701 1 010	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	
EKO IRAWAN NIP. 19800525 200701 1 021	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	
YUKI FITRIAH NIP. 19820708 200701 2 008	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
R. ANGGI SANDRI, P	HONOR DAERAH	21	20	-	1	-	-	-	-	-	
HERLINA	HONOR DAERAH	21	18	1	1	1	-	-	-	-	
SYAHRUL IKHWAN	HONOR DAERAH	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
HERMIYANTI	HONOR DAERAH	21	20	1	-	-	-	-	-	-	
NENY SUSILOWATI	HONOR DAERAH	21	20	1	-	-	-	-	-	-	
SAID RUDIANSYAH	HONOR DAERAH	21	15	2	4	-	-	-	-	-	
ENDANG SULASTRI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
MUS MUYADI	HONORER	21	20	-	1	-	-	-	-	-	
IRA FITRIA PRATAMA, SE	HONORER	21	19	-	1	1	-	-	-	-	
SYAWALUDDIN	HONORER	21	20	-	-	1	-	-	-	-	
LILIS SUCIATI	HONORER	21	19	2	-	-	-	-	-	-	
IKKE JULIANTI,SH	HONORER	21	20	1	-	-	-	-	-	-	
TOMMY IRWANSYAH	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
KAHAR	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
ADNAN	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
MUYADI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
FARDIAN NOFRI S	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
ROBIKAN	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
DETISA RAMADAN	HONORER	21	19	-	-	-	-	-	-	-	
MIRNA ADE ANILIA	HONORER	21	20	-	1	-	-	-	-	-	
SAPUTRA BUDI HARIANTO	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
EDI SUTIKNO	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	
NOVFERTY KIFLY CHAROLLITA	HONORER	2	2	-	-	-	-	-	-	-	

Tanjungpinang, 31 Januari 2012

Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja  
Kota Tanjungpinang**Drs. H. M. JURAMADI ESRAM, SH, NT, MH**  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19651219 1991121 1 003

**REKAPITULASI ABSENSI/DAFTAR HADIR  
DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KOTA TANJUNGPINANG  
BULAN FEBRUARI 2012**

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Drs.H M.JURAMADI ESRAM, SH, MT,MH NIP. 19651219 199112 1 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	15	-	-	-	6	-	-	-	-
Dra. Hj. ERDAWATI NIP. 19590821 199203 2 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	8	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI DARI BP2KB
Drs. SUMANTRI, AS NIP. 19580302 198503 1 018	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	12	1	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE DISPAR
Drs.H. SYAFRUDDIN NIP. 19590205 198808 1 001	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	8	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI DARI DIKNAS
SAUKAT ALIKHIN, S.pd NIP. 19591212 198303 1 050	PEMBINA (IV/a)	21	18	-	-	-	-	-	-	-	-
IMAM MUCHID, Amp NIP. 19610902 198503 1 010	PENATA Tk.I (III/d)	21	13	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE DINAS UKM
ISMANIDAR, Sm.Hk NIP. 19620903 198903 2 008	PENATA Tk.I (III/d)	21	19	-	-	-	2	-	-	-	-
ROSWITA, SE NIP. 19650531 199503 2 020	PENATA Tk.I (III/d)	21	8	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI DARI DINAS UKM
Hj. NURMALAWATI, S.Sos NIP. 19620610 198503 2 009	PENATA (III/c)	21	8	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI DARI KEL BATU IX
K. ZAMAN, S.Sos NIP. 19631231 198802 1 020	PENATA (III/c)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
YONI FAORI, ST NIP. 19700503 200312 1 006	PENATA (III/c)	21	8	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI DARI BAPPEKO
WAN ARDHIANSYAH, SE NIP. 19740121 200312 1 007	PENATA (III/c)	21	13	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE SETDAKO
AGUSNELI, S.Sos 19700825 199203 2 009	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	9	4	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE BP2T
NURAI SYAH, S.Sos NIP. 19711021 200804 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	15	-	-	-	3	-	-	-	-
ELVI WANDI, S.Kom NIP. 19710623 200804 1 012	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-
ERNA PUSPITA, S.Sos NIP. 19720709 200804 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	17	1	-	-	3	-	-	-	-
R. ZURIAWILA, SE NIP. 19770128 200804 2 005	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	12	1	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE KESBANGPOL
GUNTUR RIAHMA S, SH NIP. 19780303 200804 2 009	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	19	-	2	-	-	-	-	-	-
RIA DESPITA, SH NIP. 19810405 200804 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
SAID ALKAUTSAR ALATTAS, ST NIP. 19810807 200801 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	16	2	-	-	3	-	-	-	-
KASMIAH, S. Sos NIP. 19690912 199512 2 001	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
EVI SULANDARI, S.Sos NIP. 19771122 200804 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	19	-	2	-	-	-	-	-	-



NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
GUSNIATI, SE NIP. 19760815 200701 2 020	PENATA MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
SUSANA, SE NIP. 19770115 200701 2 014	PENATA MUDA Tk.I (II/b)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
FINDHONI, SH NIP. 19721104 200701 1 027	PENATA MUDA Tk.I (II/b)	21	8	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI DARI SETDAKO
TRESNI INDAH SARI, S.EI NIP. 19880625 200902 2 008	PENATA MUDA (II/a)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
RINI TRI MEIDIAWATI, S.Sos NIP. 19780521 201001 2 005	PENATA MUDA (II/a)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
MUSDARI, SH NIP. 19790313 201001 2 004	PENATA MUDA (II/a)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
RHEIGA MUHARANIS, S.Sos NIP. 19840626 201001 2 008	PENATA MUDA (II/a)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
HENDRO OKTRIA PUTRA, S.Sos NIP. 19841013 201001 1 007	PENATA MUDA (II/a)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
DIAN LESTARI, A.Md NIP. 19761028 200312 2012	PENGATUR Tk.I (II/d)	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-
WAN NAZIPUDIN NIP. 19561031 198611 1 010	PENGATUR (II/c)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
RIZAL FAHMI, A.Md NIP. 19760130 200312 1 010	PENGATUR (II/c)	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-
HASUDUNGAN, S, A.Md NIP. 19810706 200502 1 007	PENGATUR (II/c)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
RAJA AGUSMENDIARDI NIP. 19770811 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
SAPARMAN NIP. 19780610 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	21	18	3	-	-	-	-	-	-	-
INDRA SAKTI, S NIP. 19821008 200502 1 005	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	20	-	1	-	-	-	-	-	-
MUHAMMAD SAMSURI NIP. 19800727 200604 1 018	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-
RIA SEKSI MURNI NIP. 19670629 200701 2 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
KUSWARI FITRI NIP. 19721106 200701 1 020	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	9	1	-	-	-	11	-	-	-
RUDI GUSTIAN NIP. 19770823 200701 1 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
NURSANTI SAFITRI NIP. 19780821 200701 2 014	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
DEDEN PERDAMAYAN 19781220 200701 1 010	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-
EKO IRAWAN NIP. 19800525 200701 1 021	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	17	-	1	-	3	-	-	-	-
YUKI FITRIAH NIP. 19820708 200701 2 008	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
HIDAYAT NIP. 19710817 200701 1 024	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
WULANSARI HANDAYANI NIP. 19830417 201001 2 008	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
R. ANGGI SANDRI. P	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
HERLINA	HONORER	21	16	3	2	-	-	-	-	-	-
SYAHRUL IKHWAN	HONORER	21	18	3	-	-	-	-	-	-	-
HERMIYANTI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
NENY SUSILOWATI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
SAID RUDIANSYAH	HONORER	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-
ENDANG SULASTRI	HONORER	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
MUS MULYADI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
IRA FITRIA PRATAMA, SE	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
SYAWALUDDIN	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
LILIS SUCIATI	HONORER	21	18	3	-	-	-	-	-	-	-
IKKE JULIANTI,SH	HONORER	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-
TOMMY IRWANSYAH	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
KAHAR	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
ANDRIAN	HONORER	21	19	-	-	2	-	-	-	-	-
MULYADI	HONORER	21	20	-	1	-	-	-	-	-	-
FARDIAN NOFRI S	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
ROBIKAN	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
DETISA RAMADAN	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
MIRNA ADE ANTILIA	HONORER	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-
SAPUTRA BUDI HARIANTO	HONORER	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
EDI SUTIKNO	HONORER	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
NOVFERTY KIFLY CHAROLLITA	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
SRI MARIANI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-

Tanjungpinang, 1 Maret 2012  
a.n. Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja  
Kota Tanjungpinang  
Sekretaris

**Dra. Hj. ERDAWATI**  
NIP. 19690821 199203 2 003

UNIVERSITAS TERBUKA

**REKAPITULASI ABSENSI/DAFTAR HADIR PNS DAN HONORER  
DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KOTA TANJUNGPINANG  
BULAN MARET 2012**

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Dra. H. M. JURAMADI ESRAM, SH, MT, MH NIP. 19651219 199112 1 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	11	-	-	-	10	-	-	-	-
Dra. Hj. ERDAWATI NIP. 19590821 199203 2 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	15	-	-	-	3	-	-	-	MUTASI DARI BP2KB
Dra. SUMANTRI, AS NIP. 19580302 198503 1 018	PEMBINA Tk. I (IV/b)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE DISPAR
Dra. H. SYAFRUDDIN NIP. 19590205 198608 1 001	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	12	-	-	4	6	-	-	-	MUTASI DARI DIKNAS
SAUKAT ALIKHIN, S.pd NIP. 19591212 198303 1 050	PEMBINA (IV/a)	21	11	-	-	4	8	-	-	-	-
IMAM MUCHID, Amp NIP. 19610902 198503 1 010	PENATA Tk. I (III/d)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE DINAS UKM
ISMANIDAR, Sm.Hk NIP. 19620903 198903 2 008	PENATA Tk. I (III/d)	21	14	1	-	3	3	-	-	-	-
ROSWITA, SE NIP. 19650631 199503 2 020	PENATA Tk. I (III/d)	21	15	-	-	-	3	-	-	-	MUTASI DARI DINAS UKM
Hj. NURMALAWATI, S.Sos NIP. 19620610 198503 2 008	PENATA (III/c)	21	16	-	-	3	-	-	-	-	-
K. ZAMAN, S.Sos NIP. 19631231 198802 1 020	PENATA (III/c)	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-
YONI PADRI, ST NIP. 19700503 200312 1 008	PENATA (III/c)	21	20	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI DARI BAPPEKO
WAN ARDHIANSYAH, SE NIP. 19740121 200312 1 007	PENATA (III/c)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE SETDAKO
AGUSNELI, S.Sos 19700825 199203 2 009	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE BP2T
NURAI SYAH, S.Sos NIP. 19711021 200604 2 020	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	21	19	-	-	2	-	-	-	-	-
ELVI WANDI, S.Kom NIP. 19710823 200604 1 012	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	21	16	-	-	2	4	-	-	-	-
ERNA PUSPITA, S.Sos NIP. 19720709 200604 2 011	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	21	16	2	-	2	1	-	-	-	-
R. ZURIAWILA, SE NIP. 19770128 200604 2 005	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE KEBANGPOL
GUNTUR RIAHMA S, SH NIP. 19780303 200604 2 009	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	21	15	-	-	3	3	-	-	-	-
RIA DESPITA, SH NIP. 19810406 200604 1 008	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	21	16	-	2	3	-	-	-	-	-
SAID ALKAUTSAR ALATTAS, ST NIP. 19810607 200601 1 008	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	21	16	-	-	2	3	-	-	-	-
KASMAH, S. Sos NIP. 19690912 199512 2 001	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	21	16	-	-	1	4	-	-	-	-
EVI SULANDARI, S.Sos NIP. 19771122 200604 2 011	PENATA MUDA Tk. I (III/b)	21	15	-	-	4	1	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
GUSNIATI, SE NIP. 19760818 200701 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	10	-	-	7	4	-	-	-	-
SUSANA, SE NIP. 19770115 200701 2 014	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	18	-	-	3	-	-	-	-	-
FINDHONI, SH NIP. 19721104 200701 1 027	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	13	1	-	4	3	-	-	-	MUTASI DARI SETDAKO
TRESNI INDAH BARI, S.EI NIP. 19860625 200902 2 008	PENATA MUDA (III/a)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	MUTASI KE DISHUB
RINI TRI MEIDIAWATI, S.Sos NIP. 19780521 201001 2 005	PENATA MUDA (III/a)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
MUSDARI, SH NIP. 19780313 201001 2 004	PENATA MUDA (III/a)	21	3	3	-	1	4	10	-	-	-
RHEIGA MUHARANIS, S.Sos NIP. 19840925 201001 2 008	PENATA MUDA (III/a)	21	19	-	-	2	-	-	-	-	-
HENDRO OKTRIA PUTRA, S.Sos NIP. 19841013 201001 1 007	PENATA MUDA (III/a)	21	15	-	-	1	3	-	-	-	-
DIAN LESTARI, A.Md NIP. 19781028 200312 2012	PENGATUR Tk.I (II/d)	21	15	-	-	3	-	-	-	-	-
WAN NAZIPUDIN NIP. 19561031 198911 1 010	PENGATUR (II/g)	21	18	-	-	3	-	-	-	-	-
RIZAL FAHMI, A.Md NIP. 19760130 200312 1 010	PENGATUR (II/g)	21	19	2	-	-	-	-	-	-	-
HASUDUNGAN, S, A.Md NIP. 19810708 200502 1 007	PENGATUR (II/g)	21	16	-	-	5	-	-	-	-	-
RAJA AGUSMENDIARDI NIP. 19770811 200312 1 011	PENGATUR (II/g)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-
SAPARMAN NIP. 19780810 200312 1 011	PENGATUR (II/g)	21	18	-	-	-	-	-	-	-	-
INDRA SAKTI, S NIP. 19821008 200502 1 006	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	16	-	-	3	3	-	-	-	-
MUHAMMAD SAMSURI NIP. 19800727 200804 1 018	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	19	-	-	-	2	-	-	-	-
RIA BEKSI MURNI NIP. 19870628 200701 2 015	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-
KUSWARI FITRI NIP. 19721108 200701 1 020	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	18	-	-	3	2	-	-	-	-
RUDI GUSTIAN NIP. 19770823 200701 1 015	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	18	1	-	2	2	-	-	-	-
NURBANTI SAFITRI NIP. 19780821 200701 2 014	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	18	-	-	3	-	-	-	-	-
DEDEN PERDAMAYAN 19781220 200701 1 010	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	17	2	-	2	-	-	-	-	-
EKO IRAWAN NIP. 19800625 200701 1 021	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	17	-	1	3	-	-	-	-	-
YUKI FITRIAH NIP. 19820708 200701 2 008	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
HIDAYAT NIP. 19710817 200701 1 024	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
ABDUL RAHMAN NIP. 19780328 200801 1 009	PENGATUR MUDA Tk. (II/b)	21	13	-	-	2	-	-	-	-	MUTASI DARI BP2KB
WULANSARI HANDAYANI NIP. 19830417 201001 2 006	PENGATUR MUDA (II/a)	21	21	3	-	1	-	-	-	-	-
R. ANGGI SANDRI. P	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
HERLINA	HONORER	21	19	1	-	1	-	-	-	-	-
SYAHRUL IKHWAN	HONORER	21	17	3	-	1	-	-	-	-	-
HERMIYANTI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
NENY SUBILOWATI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
SAID RUSDIANSYAH	HONORER	21	18	-	-	2	1	-	-	-	-
ENDANG BULASTRI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
MUS MULYADI	HONORER	21	20	-	-	1	-	-	-	-	-
IRA FITRIA PRATAMA, SE	HONORER	21	20	-	-	1	-	-	-	-	-
SYAWALUDDIN	HONORER	21	20	-	-	1	-	-	-	-	-
LILIS SUCIATI	HONORER	21	19	-	-	2	-	-	-	-	-
IKKE JULIANTI,SH	HONORER	21	18	3	-	-	-	-	-	-	-
TOMMY IRWANSYAH	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
KAHAR	HONORER	21	19	-	-	2	-	-	-	-	-
ANDRIAN	HONORER	21	18	1	-	2	-	-	-	-	-
MULYADI	HONORER	21	14	3	-	2	2	-	-	-	-
FARDIAN NOFRI S	HONORER	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
ROBIKAN	HONORER	21	19	-	-	2	-	-	-	-	-
DETISA RAMADAN	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
MIRNA ADE ANTILIA	HONORER	21	18	3	-	-	-	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
SAPUTRA BUDI HARIANTO	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
EDI SUTIKNO	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
NOVFERTY KIFLY CHAROLLITA	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
SRI MARIANI	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-

Tanjungpinang, 2 April 2012  
a.n. Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja  
Kota Tanjungpinang  
Sekretaris

**Dra. Hl. ERDAWATI**  
NIP. 19590821 199203 2 003

UNIVERSITAS TERBUKA

**REKAPITULASI ABSENSI/DAFTAR HADIR  
DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KOTA TANJUNGPINANG  
BULAN APRIL 2012**

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Drs.H M.JURAMADI ESRAM, SH, MT, M NIP. 19651219 199112 1 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	20	8	-	-	-	12	-	-	-	-
Dra. Hj. ERDAWATI NIP. 19590821 199203 2 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	20	11	-	-	3	6	-	-	-	-
Drs.H. SYAFRUDDIN NIP. 19590205 198608 1 001	PEMBINA Tk. I (IV/b)	20	8	-	-	4	6	-	-	-	-
SAUKAT ALIKHIN, S.pd NIP. 19591212 198303 1 050	PEMBINA (IV/a)	20	13	-	-	1	6	-	-	-	-
ISMANIDAR, Sm.Hk NIP. 19620903 198903 2 008	PENATA Tk.I (III/d)	20	12	-	-	5	3	-	-	-	-
ROSWITA, SE NIP. 19650531 199503 2 020	PENATA Tk.I (III/d)	20	10	-	-	1	9	-	-	-	-
Hj. NURMALAWATI, S.Sos NIP. 19620610 198503 2 009	PENATA (III/c)	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
K. ZAMAN, S.Sos NIP. 19631231 198802 1 020	PENATA (III/c)	20	14	1	-	-	5	-	-	-	-
YONI FADRI, ST NIP. 19700503 200312 1 006	PENATA (III/c)	20	11	-	-	3	6	-	-	-	-
KASMAH, S. Sos NIP. 19690812 199512 2 001	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	10	4	-	3	3	-	-	-	-
NURAI SYAH, S.Sos NIP. 19711021 200604 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	13	-	-	3	4	-	-	-	-
ELVI WANDI, S.Kom NIP. 19710623 200604 1 012	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
ERNA PUSPITA, S.Sos NIP. 19720709 200604 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	11	-	-	-	-	-	9	-	-
GUNTUR RIAHMA S. SH NIP. 19780303 200604 2 009	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	11	-	-	2	-	-	9	-	-
RIA DESPITA, SH NIP. 19610405 200604 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
SAID ALKAUTSAR ALATTAS, ST NIP. 19810807 200601 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	12	1	-	3	4	-	-	-	-
EVI SULANDARI, S.Sos NIP. 19771122 200604 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	12	-	-	7	1	-	-	-	-
GUSNIATI, SE NIP. 19760815 200701 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	14	-	-	3	3	-	-	-	-
SUSANA, SE NIP. 19770115 200701 2 014	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	15	2	-	2	1	-	-	-	-
FINDHONI, SH NIP. 19721104 200701 1 027	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
RINI TRI MEIDIAWATI, S.Sos NIP. 19780521 201001 2 005	PENATA MUDA (III/a)	20	14	-	-	6	-	-	-	-	-
MUSDARI, SH NIP. 19790313 201001 2 004	PENATA MUDA (III/a)	20	17	-	-	3	-	-	-	1	-



NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
RHEIGA MUHARANIS, S.Sos NIP. 19840926 201001 2 008	PENATA MUDA (III/a)	20	17	-	-	3	-	-	-	-	-
HENDRO OKTRIA PUTRA, S.Sos NIP. 19841013 201001 1 007	PENATA MUDA (III/a)	20	17	-	-	3	-	-	-	-	-
DIAN LESTARI, A.Md NIP. 19781028 200312 2012	PENGATUR Tk.I (II/d)	20	18	-	-	-	2	-	-	-	-
WAN NAZIPUDIN NIP. 19581031 198611 1 010	PENGATUR (II/c)	20	16	1	-	3	-	-	-	-	-
RIZAL FAHMI, A.Md NIP. 19760130 200312 1 010	PENGATUR (II/c)	20	19	-	-	-	-	-	-	1	-
HASUDUNGAN, S. A.Md NIP. 19810706 200602 1 007	PENGATUR (II/c)	20	16	1	-	-	3	-	-	-	-
RAJA AGUSMENDIARDI NIP. 19770811 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
SAPARMAN NIP. 19780610 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	20	18	1	-	-	-	-	-	1	-
INDRA SAKTI, S NIP. 19821008 200502 1 005	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	14	-	1	3	2	-	-	-	-
MUHAMMAD SAMSURI NIP. 19800727 200604 1 018	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	15	-	-	2	3	-	-	-	-
RIA SEKSI MURNI NIP. 19670629 200701 2 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	15	-	-	4	1	-	-	-	-
KUSWARI FITRI NIP. 19721106 200701 1 020	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	12	-	-	6	-	-	-	-	-
RUDI GUSTIAN NIP. 19770823 200701 1 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	17	-	-	3	-	-	-	-	-
NURSANTI SAFITRI NIP. 19780821 200701 2 014	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	16	2	-	1	1	-	-	-	-
DEDEN PERDAMAYAN 19781220 200701 1 010	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	18	-	-	2	-	-	-	-	-
EKO IRAWAN NIP. 19800525 200701 1 021	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	17	-	-	-	3	-	-	-	-
YUKI FITRIAH NIP. 19820708 200701 2 008	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	15	-	-	1	4	-	-	-	-
ABDUL RAHMAN NIP. 19780328 200601 1 009	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
HIDAYAT NIP. 19710817 200701 1 024	PENGATUR MUDA (II/a)	20	15	1	1	3	-	-	-	-	-
MULANSARI HANDAYANI NIP. 19830417 201001 2 006	PENGATUR MUDA (II/a)	20	17	-	-	3	-	-	-	1	-
R. ANGGI SANDRI, P	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
HERLINA	HONORER	20	15	-	1	1	3	-	-	-	-
SYAHRUL IKHWAN	HONORER	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
HERMIYANTI	HONORER	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
NENY SUSILOWATI	HONORER	20	17	3	-	1	-	-	-	-	-
SAID RUSDIANSYAH	HONORER	20	19	3	-	-	-	-	-	-	-
ENDANG SULASTRI	HONORER	20	18	2	-	-	-	-	-	-	-
MUS MULYADI	HONORER	20	18	-	-	2	-	-	-	-	-
IRA FITRIA PRATAMA, SE	HONORER	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
SYAWALUDDIN	HONORER	20	16	-	-	1	3	-	-	-	-
LILIS SUCIATI	HONORER	20	18	-	-	2	-	-	-	-	-
IKKE JULIANTI,SH	HONORER	20	17	3	-	-	-	-	-	-	-
TOMMY IRWANSYAH	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
KAHAR	HONORER	20	19	-	-	1	-	-	-	-	-
ANDRIAN	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
MULYADI	HONORER	20	19	1	-	-	-	-	-	-	-
FARDIAN NOFRI S	HONORER	20	19	1	-	-	-	-	-	-	-
ROBIKAN	HONORER	20	19	-	-	2	-	-	-	-	-
DETISA RAMADAN	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
MIRNA ADE ANTILIA	HONORER	20	14	1	2	3	-	-	-	-	-
SAPUTRA BUDI HARIANTO	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
EDI SUTIKNO	HONORER	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-
NOVFERTY KIFLY CHAROLLITA	HONORER	20	14	5	-	1	-	-	-	-	-

Tanjungpinang, 1 Mei 2012  
a.n. Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja  
Kota Tanjungpinang  
Sekretaris  
Dr. H. ERDAWATI  
NIP. 19590821 199203 2 003

**REKAPITULASI ABSENSI/DAFTAR HADIR  
DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KOTA TANJUNGPINANG  
BULAN MEI 2012**

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RIANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Drs.H M.JURAMADI ESRAM, SH, MT,MH NIP. 19851219 199112 1 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	12	-	-	-	9	-	-	-	-
Dra. Hj. ERDAWATI NIP. 19590821 199203 2 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	11	-	-	-	10	-	-	-	-
Drs.H. SYAFRUDDIN NIP. 19590205 198808 1 001	PEMBINA Tk. I (IV/d)	21	14	-	-	2	5	-	-	-	-
SAUKAT ALIKHIN, S.pd NIP. 19591212 198303 1 050	PEMBINA (IV/a)	21	16	-	-	3	2	-	-	-	-
ISMANIDAR, Sm.Hk NIP. 19820903 198903 2 008	PENATA Tk.I (III/d)	21	16	-	-	5	-	-	-	-	-
ROSWITA, SE NIP. 19650531 199503 2 020	PENATA Tk.I (III/d)	21	19	-	-	2	-	-	-	-	-
Hj. NURMALAWATI, S.Sos NIP. 19820610 198503 2 009	PENATA (III/c)	21	13	-	1	2	5	-	-	-	-
K. ZAMAN, S.Sos NIP. 19831231 198802 1 020	PENATA (III/c)	21	16	-	-	2	3	-	-	-	-
YONI FADRI, ST NIP. 19700503 200312 1 006	PENATA (III/c)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-
KASMAH, S. Sos NIP. 19890912 199512 2 001	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-
NURAI SYAH, S.Sos NIP. 19711021 200604 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	16	-	-	2	3	-	-	-	-
ELVI WANDI, S.Kom NIP. 19710623 200804 1 012	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	11	-	-	2	8	-	-	-	-
ERNA PUSPITA, S.Sos NIP. 19720709 200604 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	1	-	-	-	-	-	20	-	-
GUNTUR RIAHMA S. SH NIP. 19780303 200604 2 009	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	1	-	-	-	-	-	20	-	-
RIA DESPITA, SH NIP. 19810405 200604 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	14	-	-	2	5	-	-	-	-
SAID ALKAUTSAR ALATTAS, ST NIP. 19810807 200601 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	19	1	-	1	-	-	-	-	-
EVI SULANDARI, S.Sos NIP. 19771122 200904 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	12	1	-	1	7	-	-	-	-
GUSNIATI, SE NIP. 19760815 200701 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
SUSANA, SE NIP. 19770115 200701 2 014	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	14	3	-	-	4	-	-	-	-
FINDHONI, SH NIP. 19721104 200701 1 027	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	16	-	1	2	2	-	-	-	-
RINI TRI MEIDIAWATI, S.Sos NIP. 19780521 201001 2 005	PENATA MUDA (III/a)	21	18	1	-	-	-	4	-	-	-
MUSDARI, SH NIP. 19780313 201001 2 004	PENATA MUDA (III/a)	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS	DINAS	CUTI	PEND	TANPA	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
RHEIGA MUHARANIS, S.Sos NIP. 19840926 201001 2 008	PENATA MUDA (II/a)	21	18	3	-	-	-	-	-	-	-
HENDRO OKTRIA PUTRA, S.Sos NIP. 19841013 201001 1 007	PENATA MUDA (II/a)	21	10	-	1	1	-	-	-	9	-
DIAN LESTARI, A.Md NIP. 19781028 200312 2012	PENGATUR Tk.I (II/d)	21	18	-	1	2	-	-	-	-	-
WAN NAZIPUDIN NIP. 19561031 198811 1 010	PENGATUR (II/c)	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
RIZAL FAHMI, A.Md NIP. 19780130 200312 1 010	PENGATUR (II/c)	21	19	-	-	-	-	-	-	2	-
HASUDUNGAN, S, A.Md NIP. 19810706 200502 1 007	PENGATUR (II/c)	21	18	-	-	3	2	-	-	-	-
RAJA AGUSMENDIARDI NIP. 19770811 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	21	18	-	2	2	-	-	-	-	-
SAPARMAN NIP. 19780610 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	21	18	3	-	-	-	-	-	-	-
INDRA SAKTI.S NIP. 19821008 200502 1 005	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	15	-	-	-	6	-	-	-	-
MUHAMMAD SAMSURI NIP. 19800727 200604 1 018	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	17	-	-	-	4	-	-	-	-
RIA SEKSI MURNI NIP. 19870829 200701 2 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	18	-	-	3	-	-	-	-	-
KUSWARI FITRI NIP. 19721106 200701 1 020	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	13	1	-	5	2	-	-	-	-
RUDI GUSTIAN NIP. 19770823 200701 1 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	13	2	-	-	3	3	-	-	-
NURSANTI SAFITRI NIP. 19780821 200701 2 014	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	17	-	-	-	4	-	-	-	-
DEDEN PERDAMAYAN 19781220 200701 1 010	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	20	-	-	1	-	-	-	-	-
EKO IRAWAN NIP. 19800525 200701 1 021	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	20	-	1	-	-	-	-	-	-
YUKI FITRIAH NIP. 19820708 200701 2 008	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	16	-	1	-	4	-	-	-	-
HIDAYAT NIP. 19710817 200701 1 024	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	19	-	2	-	-	-	-	-	-
ABDUL RAHMAN NIP. 19780328 200801 1 009	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21	18	-	-	-	3	-	-	-	-
WULANSARI HANDAYANI NIP. 19830417 201001 2 006	PENGATUR MUDA (II/a)	21	17	-	1	3	-	-	-	-	-
R. ANGGI SANDRI. P	HONORER	21	19	-	-	2	-	-	-	-	-
HERLINA	HONORER	21	20	-	-	1	-	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
SYAHRUL IKHWAN	HONORER	21	20	-	-	1	-	-	-	-	-
HERMIYANTI	HONORER	21	18	1	-	2	-	-	-	-	-
NENY SUSILOWATI	HONORER	21	17	-	-	-	4	-	-	-	-
SAID RUSDIANSYAH	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
ENDANG SULASTRI	HONORER	21	19	-	-	-	2	-	-	-	-
MUS MULYADI	HONORER	21	20	-	-	1	-	-	-	-	-
IRA FITRIA PRATAMA, SE	HONORER	21	17	-	1	3	-	-	-	-	-
SYAWALUDDIN	HONORER	21	19	-	-	2	-	-	-	-	-
LILIS SUCIATI	HONORER	21	18	-	-	3	2	-	-	-	-
IKKE JULIANTI,SH	HONORER	21	19	-	-	1	-	-	-	-	-
TOMMY IRWANSYAH	HONORER	21	19	-	1	1	-	-	-	-	-
KAHAR	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
ADRIAN	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
MULYADI	HONORER	21	17	-	1	1	2	-	-	-	-
FARDIAN NOFRI S	HONORER	21	18	-	-	3	-	-	-	-	-
ROBIKAN	HONORER	21	20	1	-	-	-	-	-	-	-
DETISA RAMADAN	HONORER	21	18	-	-	3	-	-	-	-	-
MIRNA ADE ANTILIA	HONORER	21	20	-	1	-	-	-	-	-	-
SAPUTRA BUDI HARIANTO	HONORER	21	21	-	-	-	-	-	-	-	-
EDI SUTIKNO	HONORER	21	20	-	-	1	-	-	-	-	-
NOVFERTY KIFLY CHAROLLITA	HONORER	21	4	-	-	-	-	-	-	17	-

**REKAPITULASI ABSENSI / DAFTAR HADIR  
DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KOTA TANJUNGPINANG  
BULAN JUNI 2012**

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Drs.H M.JURAMADI ESRAM, SH, MT,MH NIP. 19651219 199112 1 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	-	-	-	-	9	-	-	-	-
Dra. Hj. ERDAWATI NIP. 19590821 199203 2 003	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	-	-	-	-	10	-	-	-	-
Dra.H. SYAFRUDDIN NIP. 19580205 198808 1 001	PEMBINA Tk. I (IV/b)	21	-	-	-	2	5	-	-	-	-
SAUKAT ALIKHIN,S.pd NIP. 19581212 198303 1 050	PEMBINA (IV/a)	21	-	-	-	3	2	-	-	-	-
ISMANIDAR, Sm.Hk NIP. 19620903 198903 2 008	PENATA Tk.I (III/d)	21	-	-	-	5	-	-	-	-	-
ROSWITA, SE NIP. 19650531 199503 2 020	PENATA Tk.I (III/d)	21	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Hj. NURMALAWATI, S.Sos NIP. 19620810 198503 2 009	PENATA (III/c)	21	-	-	1	2	5	-	-	-	-
K. ZAMAN, S.Sos NIP. 19631231 198802 1 020	PENATA (III/c)	21	-	-	-	2	3	-	-	-	-
YONI FADRI, ST NIP. 19700503 200312 1 006	PENATA (III/c)	21	-	-	-	-	3	-	-	-	-
KASMIAH, S. Sos NIP. 19690912 199512 2 001	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	-	-	-	3	-	-	-	-
NURAI SYAH,S.Sos NIP. 19711021 200604 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	-	-	2	3	-	-	-	-
ELVI WANDI, S.Kom NIP. 19710623 200604 1 012	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	-	-	2	8	-	-	-	-
ERNA PUSPITA, S.Sos NIP. 19720709 200604 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	-	-	-	-	-	20	-	-
GUNTUR RIAHMA S, SH NIP. 19780303 200604 2 009	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	-	-	-	-	-	20	-	-
RIA DESPITA, SH NIP. 19810405 200604 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	-	-	2	5	-	-	-	-
SAID ALKAUTSAR ALATTAS, ST NIP. 19810807 200601 1 008	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	1	-	1	-	-	-	-	-
EVI SULANDARI, S.Sos NIP. 19771122 200604 2 011	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	1	-	1	7	-	-	-	-
GUSNIATI, SE NIP. 19760815 200701 2 020	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	1	-	-	-	-	-	-	-
SUSANA,SE NIP. 19770115 200701 2 014	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	3	-	-	4	-	-	-	-
FINDHONI, SH NIP.19721104 200701 1 027	PENATA MUDA Tk.I (III/b)	21	-	-	1	2	2	-	-	-	-
RINI TRI MEIDIAWATI, S.Sos NIP. 19780521 201001 2 005	PENATA MUDA (III/a)	21	-	1	-	-	-	4	-	-	-
MUSDARI, SH NIP. 19780313 201001 2 004	PENATA MUDA (III/a)	21	-	1	-	-	-	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
RHEIGA MUHARANI, S.Sos NIP. 19840926 201001 2 008	PENATA MUDA (III/a)	21		3	-	-	-	-	-	-	-
HENDRO OKTRIA PUTRA, S.Sos NIP. 19841013 201001 1 007	PENATA MUDA (III/a)	21		-	1	1	-	-	-	9	-
DIAN LESTARI, A.Md NIP. 19781028 200312 2012	PENGATUR Tk.I (II/d)	21		-	1	2	-	-	-	-	-
WAN NAZIPUDIN NIP. 19581031 198811 1 010	PENGATUR (II/c)	21		-	-	-	-	-	-	-	-
RIZAL FAHMI, A.Md NIP. 19780130 200312 1 010	PENGATUR (II/c)	21		-	-	-	-	-	-	2	-
HASUDUNGAN, S, A.Md NIP. 19810706 200502 1 007	PENGATUR (II/c)	21		-	-	3	2	-	-	-	-
RAJA AGUSMENDIARDI NIP. 19770811 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	21		-	2	3	-	-	-	-	-
SAPARMAN NIP. 19780810 200312 1 011	PENGATUR (II/c)	21		3	-	-	-	-	-	-	-
INDRA SAKTI, S NIP. 19821008 200502 1 005	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		-	-	-	8	-	-	-	-
MUHAMMAD SAMSURI NIP. 19800727 200804 1 018	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		-	-	-	4	-	-	-	-
RIA SEKSI MURNI NIP. 19670628 200701 2 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		-	-	3	-	-	-	-	-
KUSWARI FITRI NIP. 19721106 200701 1 020	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		1	-	5	2	-	-	-	-
RUDI GUSTIAN NIP. 19770823 200701 1 015	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		2	-	-	3	3	-	-	-
NURSANTI SAFITRI NIP. 19780821 200701 2 014	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		-	-	-	4	-	-	-	-
DEDEN PERDAMAYAN 19781220 200701 1 010	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		-	-	1	-	-	-	-	-
EKO IRAWAN NIP. 19800625 200701 1 021	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		-	1	-	-	-	-	-	-
YUKI FITRIAH NIP. 19820708 200701 2 008	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		-	1	-	4	-	-	-	-
HIDAYAT NIP. 19710617 200701 1 024	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		-	2	-	-	-	-	-	-
ABDUL RAHMAN NIP. 19780928 200801 1 009	PENGATUR MUDA Tk.I (II/b)	21		-	-	-	3	-	-	-	-
WULANSARI HANDAYANI NIP. 19830417 201001 2 006	PENGATUR MUDA (II/a)	21		-	1	3	-	-	-	-	-
R. ANGGI SANDRI, P	HONORER	21		-	-	2	-	-	-	-	-
HERLINA	HONORER	21		-	-	1	-	-	-	-	-
SYAHRUL IKHWAN	HONORER	21		-	-	1	-	-	-	-	-

NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JUMLAH HARI KERJA	HADIR	IZIN	SAKIT	DINAS DALAM	DINAS LUAR	CUTI	PEND	TANPA KETERANGAN	KETERANGAN
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
HERMIYANTI	HONORER	21		1	.	2	.	.	.	.	.
NENY SUSILOWATI	HONORER	21		.	.	.	4	.	.	.	.
SAID RUSDIANSYAH	HONORER	21		.	.	.	.	.	.	.	.
ENDANG BULASTRI	HONORER	21		.	.	.	2	.	.	.	.
MUS MULYADI	HONORER	21		.	.	1	.	.	.	.	.
IRA FITRIA PRATAMA, SE	HONORER	21		.	1	3	.	.	.	.	.
SYAWALUDDIN	HONORER	21		.	.	2	.	.	.	.	.
LILIS SUCIATI	HONORER	21		.	.	3	2	.	.	.	.
IKKE JULIANTI,SH	HONORER	21		.	1	1	.	.	.	.	.
TOMMY IRWANSYAH	HONORER	21		.	1	1	.	.	.	.	.
KAHAR	HONORER	21		.	.	.	.	.	.	.	.
ADRIAN	HONORER	21		.	.	.	.	.	.	.	.
MULYADI	HONORER	21		.	1	1	2	.	.	.	.
FARDIAN NOFRI S	HONORER	21		.	.	3	.	.	.	.	.
ROBIKAN	HONORER	21		1	.	.	.	.	.	.	.
DETISA RAMADAN	HONORER	21		.	.	3	.	.	.	.	.
MIRNA ADE ANTILIA	HONORER	21		.	1	.	.	.	.	.	.
SAPUTRA BUDI HARIANTO	HONORER	21		.	.	.	.	.	.	.	.
EDI SUTIKNO	HONORER	21		.	.	1	.	.	.	.	.
NOVFERTY KIFLY CHAROLLITA	HONORER	21		.	.	.	.	.	.	17	.

Tanjungpinang, 1 Juni 2012  
a.n. Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja  
Kota Tanjungpinang  
Sekretaris  
**Dra. Hj. ERDAWATI**  
NIP. 19500821 199203 2 003



PROGRAM REHABILITASI RTLH (RUMAH TIDAK LAYAK HUNI)



40%



100%



0%



70%

UNIVERSITAS TERBUKA

### PENANGANAN TKI-B DEPORTASI

Kedatangan TKI-B di Pelabuhan Sri Indra Pura



Suasana Penampungan TKI-B



Penyerahan Bantuan untuk Bayi TKW Deportasi



Posko Satgas TKI-B

