

594/ILMU ADMINISTRASI

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN MADYA**



**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK
DI PEMKOT BENGKULU**

Iqbal Miftakhul Mujtahid, S.IP, M.Si (Ketua)

NIDN. 0006068211

Titi Darmi, S.Pd, M.Si (Anggota)

NIDN. 0218096801

UNIVERSITAS TERBUKA

DESEMBER 2014

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DOSEN PEMULA (PDP)

Judul Penelitian : Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia
Dalam Peningkatan Layanan Publik diPemkot
Bengkulu

Kode/Rumpun Ilmu : 594/Ilmu Administrasi

Ketua Peneliti :

a. Nama : Iqbal Miftakhul Mujtahid, S.IP. M.Si.
b. NIDN : 0006068211
c. Jabatan/Golongan : Lektor/III.c
d. Program Studi : Administrasi Negara
e. Perguruan Tinggi : UPBJJ-Universitas Terbuka Bengkulu
f. Bidang Keahlian : Ilmu Administrasi Negara
g. Alamat Kantor : Lingkar Barat KotaBengkulu

Anggota Peneliti

a. Nama : Titi Darmi, S.Pd. M.Si
b. NIDN : 0218096801
c. Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Jangkah waktu Pelaksanaan : 9 (sembilan) bulan

Biaya Penelitian :

- Biaya diusulkan : Rp. 20.000.000,-
- Biaya dari pihak lain : Rp. 0



Mengetahui
Kepala UPBJJ-UT

DR. H. Sugilar
NIP. 195705031987031002

Bengkulu, 1 Desember 2014
Ketua Peneliti

Iqbal Miftakhul M, S.IP. M.Si.
NIP. 198206062008121001

Mengetahui
Ketua LPPM

Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed, PhD
NIP. 196102121986032001

SURAT PERNYATAAN REVIEWER-1

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Liestyodono Bawono Iriyanto.
NIP : 195812151986011009
Jabatan : Lektor Kepala

Telah menelaah laporan penelitian

Judul : Analisis Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Layanan Publik di
Pemkot Bengkulu

Peneliti : Iqbal M. Mujtahid, Titi Darmi

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tangerang Selatan, 03 / 12/ 2014
Penelaah,



Dr. Liestyodono Bawono Iriyanto

RINGKASAN

ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAMPENINGKATAN LAYANAN PUBLIK DI PEMKOT BENGKULU

Penelitian ini difokuskan pada Pengembangan SDM PNS yang mempunyai kontribusi pada kualitas Pelayanan Publik secara administrasi yang berbentuk dokumen, yaitu layanan pembuatan SIUP, IMB dan KTP, di Dinas Tata Kota, Dinas Capil, Dinas Perindustrian dan Kantor Camat Se-Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan analisis kualitatif, untuk memecahkan masalah penelitian dengan menggunakan pengamatan/observasi, wawancara, FGD, dokumentasi, kepustakaan, kemudian dianalisa, diinterpretasikan dengan memberi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum ada pengembangan sumber daya manusia PNS secara sistematis dan menyeluruh khususnya di Dinas Tata Kota, Dinas Perindustrian, Dinas Capil, Kantor Kecamatan Se-Kota Bengkulu, secara umum SDM PNS Pemkot Bengkulu. Tidak Konsistennya (tidak sesuai dengan Renstra) Pemkot Bengkulu dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia PNSnya, terkonfirmasi sangat minim PSDM PNS di Dinas Tata Kota, Dinas Perindustrian, Dinas Capil dan Kantor Kecamatan se-Kota Bengkulu 5 tahun terakhir, dari 336 orang PNS hanya 19 orang SDM PNS yang telah mendapatkan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) atau hanya 5,65 %.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, SDM

BAB. I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Komitmen pemerintah dalam memberdayakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) diwujudkan dalam bentuk penerapan kebijakan yang ditindaklanjuti dengan berbagai strategi misalnya dengan penyempurnaan sistem demi optimalisasi pelayanan publik yang berkualitas. Strategi tersebut selanjutnya harus diikuti tahapan-tahapan praktis dan masuk akal yang menjadikan sistem pemerintah dapat berjalan secara efektif dan efisien, pelayanan publik yang sederhana, cepat, mudah dan terjangkau serta adil. Oleh sebab itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dilakukan strategi reformasi birokrasi dibidang pelayanan, khususnya pelayanan secara administratif yang menerbitkan dokumen misalnya (KTP, SIUP dan IMB). Pemerintah menetapkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan di bidang pelayanan perizinan, di antaranya terbentuknya Kantor Pelayanan perizinan Terpadu (KP2T) untuk Provinsi dan Badan Pelayanan Perizinan terpadu (BP2T) untuk kota/kabupaten untuk mempermudah masyarakat dalam menerima layanan perizinan.

Sumber daya manusia (SDM) pada Pemerintah Daerah (Pemda) yaitu PNS, merupakan aset bagi Pemda karena menunjang kinerja organisasi melalui karya, bakat, kreativitas, dan peran nyata dalam pencapaian visi dan misi suatu lembaga/organisasi. SDM yang dikelola secara baik dan profesional dapat mewujudkan keseimbangan antara kebutuhan SDM dengan tuntutan serta kemajuan lembaga/organisasi, keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses utama bagi lembaga/organisasi agar dapat tumbuh dan berkembang secara produktif dan wajar. Pengelolaan SDM yang profesional dimulai sejak perekrutan, seleksi, pengklasifikasian, penempatan sesuai dengan kemampuan, pelatihan, pengembangan karir dan penilaian kinerja. Ini mutlak dilakukan supaya SDM PNS dapat bekerja dengan produktif. Pemda akan sangat rugi apabila PNS yang memiliki kemampuan tinggi tidak dimanfaatkan secara optimal (Rivai, 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik berdasarkan Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009. Kota Bengkulu mempunyai komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian Ombudsman RI dan hasil Survei Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), bahwa masih banyaknya Kementerian dan Pemda masuk dalam zona merah, dalam unit layanan belum menjalankan kewajibannya untuk memenuhi komponen Standar Pelayanan Publik yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Tahun 2013 hasil survey integritas pada tiga unit layanan daerah yakni SIUP, layanan kesehatan serta pengadaan barang dan jasa menunjukkan dari 60 daerah yang disurvei, terdapat 3 Pemda memperoleh nilai integritas diatas 7. Yakni Pemkot Bitung, Pemkot Pare-pare dan Pemkot Surabaya, itu artinya Pemkot Bengkulu mendapat nilai dibawah standar. Pada tahun 2012 dari 60 Pemda kabupaten/ kota se-Indonesia yang disurvei KPK, Kota

Bengkulu kembali mendapat nilai di bawah enam atau angka merah. Nilai itu masih sama seperti hasil survei pelayanan publik KPK tahun 2011 lalu. Ini dimaknai bahwa Pemkot Bengkulu belum melaksanakan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik terbukti 3 (tiga) tahun berturut-turut Pemkot Bengkulu mendapatkan label zona merah dalam hal pelayanan publik meliputi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pemerintah Kota Bengkulu mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat secara konstitusi memberikan mandat kepada Pemerintah Kota Bengkulu yang mempunyai kewajiban melayani masyarakatnya secara prima. Upaya Pemda Kota Bengkulu dalam menggali potensi daerah dengan salah satu alternatif yaitu memberikan pelayanan publik prima kepada sektor swasta dan segenap masyarakat.

Berdasarkan penelitian pendahuluan, peneliti menemukan kesan sulitnya mendapatkan informasi dari aparat misalnya untuk mengetahui Visi Misi di kantor Catatan Sipil (CAPIL) Kota Bengkulu, penulis dilempar kesana kemari, yang seharusnya semua pegawai CAPIL paham dan hapal dengan visi misi organisasinya. Dari wawancara dengan Anggota Komisi II DPRD Kota Hj. Leni Haryati, SE, M.Si mengungkapkan, dari beberapa bentuk layanan ada tiga pelayanan publik yang menjadi keluhan masyarakat sejak lama yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Menurut Ibu Leni, banyak sekali pengaduan yang kami terima dari masyarakat. Misalkan untuk membuat IMB itu susah setengah mati. Masyarakat awam yang tidak mengerti ada yang dibodoh-bodohi oknum jadi bayar mahal. Sementara kalau bangunan atau usaha itu milik pejabat sudah ada “lobi-lobi” dan mudah dapat izin,” papar Leni. Layanan yang diberikan terkesan terlalu birokratis, tidak transparan, terlalu panjang dan dirasakan seringkali berbelit-belit. Lebih lanjut ibu leni mengatakan dalam beberapa proses pengambilan keputusan layanan terkadang juga sangat birokratis terutama karena mekanisme yang terlalu hirarkis dengan peran sentral pada pimpinan tertinggi di kantor tertentu.

Dari hasil pengamatan, menunjukkan layanan di kota Bengkulu belum efisien terutama karena lamanya proses pemberian layanan. Hal ini dapat dilihat pada beberapa jenis layanan yang harus melalui banyak meja/loket sehingga mengakibatkan panjangnya proses layanan. Kondisi ini mencerminkan kurang efektifnya pelayanan

mengingat di beberapa tempat layanan, persyaratan layanan yang harus dipenuhi juga belum tercantum secara jelas dan tegas. Masyarakat pengguna layanan seringkali dibingungkan oleh syarat yang begitu beragam, yang bahkan terkadang dipandang kurang relevan dengan pemberian layanan yang akan diperoleh. Bahkan dalam hal biaya, besarnya yang diminta dalam beberapa kasus terdapat perbedaan yang mencolok antara biaya resmi dan biaya yang dibayarkan secara nyata. Dalam pemberian layanan tertentu terjadi penyalahgunaan wewenang. Kondisi ini dipicu oleh adanya ketidakjelasan persyaratan layanan dan belum tersedianya SOP tertulis yang memuat janji layanan, waktu layanan, dan biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Hal ini, menurut penulis disebabkan belum ada budaya berbagi dan budaya mempermudah urusan menjadi prioritas di PNS Pemda Kota Bengkulu.

Untuk mencapai Visi dan Misi ditentukan kualitas organisasi yang dilaksanakan dengan kualitas mutu Sumber Daya Manusia (SDM) PNS sebagai spirit organisasi. Pengembangan, peningkatan kualitas SDM dengan cara, salah satunya melalui Pendidikan dan Pelatihan (Diklat). Fungsi diklat adalah menambah pengetahuan karena adanya tuntutan perubahan aturan, kebijakan sehingga menuntut SDM PNS memiliki kompetensi tertentu dalam menjalankan pemerintahan.

Dalam menghadapi era keterbukaan dewasa ini, Pemkot Bengkulu dituntut masyarakatnya untuk memberikan layanan publik yang baik, cepat, mudah dan terjangkau. Oleh karena itu, peningkatan sumber daya manusia PNS sebagai pelaku layanan publik merupakan hal yang sangat urgen yang harus dilakukan Pemkot Bengkulu. Masyarakat memandang bahwa pelayanan umum telah menjadi suatu hak yaitu hak atas pelayanan. Kondisi pelayanan perijinan saat ini masih dihadapkan pada sistem dan budaya kerja yang belum efektif dan efisien serta belum sesuai dengan tuntutan masyarakat. Dari permasalahan tersebut penulis mencoba melakukan penelitian “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS Dalam Peningkatan Layanan Publik di Pemda Kota Bengkulu”.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, berpijak kepada hasil survie KPK tentang layanan publik di kota Bengkulu mendapat label Zona Merah 2 tahun berturut-turut, maka dapat penulis rumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Sejauhmana penerapan implementasipengembangan sumber daya manusia untukmeningkatkan pelayanan publik di kota Bengkulu?
2. Bagaimana penerapan pelayanan publik ditinjau dari segitransparan, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di Kota Bengkulu?

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan masyarakat, sebagai sistem yang melayani kebutuhan segenap masyarakat yang dilindunginya. Menurut Moenir (2010), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara nyata dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Thoha (2011), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Thoha berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Osborne (2001:305) Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Menurut Moenir (2010), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparan** Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif** Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak** Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan, menurut Amin (2008) pelayanan publik dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak makna yang berbeda dan beragam mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu hasil yang dicapai, seperti: 1) Kinerja (performance), 2) Keandalan (reliability), 3) Mudah dalam penggunaan (easy of use), 4) Estetika (esthetics), dan sebagainya. Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pelayanan pemerintah menurut Sembela (2008) adalah kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakatnya.

Sementara, Dalam Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah : (1) Pelayanan administratif; (2) Pelayanan barang; (3) Pelayanan jasa.

Dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, umumnya akan timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik. LAN, (LAN, 2003) mengidentifikasi persoalan-persoalan sebagai berikut:

1. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
2. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.
3. Pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.

Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah *eksternalities*, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa *internalities*. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum

masyarakat yang seharusnya dilayaninya. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Secara nasional, pemerintah pusat, dalam hal ini Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menneg PAN), telah mengeluarkan Keputusan Menteri (Kepmen) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan public, yang terdiri dari 14 unsur, yakni: (1), Prosedur pelayanan; (2), Persyaratan pelayanan; (3), Kejelasan petugas pelayanan; (4), Kedisiplinan petugas pelayanan; (5), Tanggungjawab petugas pelayanan; (6), Kemampuan petugas pelayanan; (7), Kecepatan petugas pelayanan; (8), Keadilan mendapatkan pelayanan; (9), Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan; (10), Kewajaran biaya pelayanan; (11), Kepastian biaya pelayanan; (12), Kepastian jadwal pelayanan; (13), Kenyamanan lingkungan; dan (14), Keamanan pelayanan. Dengan demikian pengukuran optimalisasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan indikator seperti di atas.

2.2. Konsep Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengelolaan SDM secara keseluruhan akan bermanfaat bagi lembaga/organisasi. Pelaksanaan fungsi manajemen yang mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu lembaga/organisasi dapat menciptakan SDM yang produktif dan mendukung tujuan lembaga dalam rangka meningkatkan potensi dan motivasi SDM dalam berkarya (Rivai dalam Darmi : 2011). Dengan demikian untuk mewujudkan SDM yang produktif, pelaksanaan manajemen kepegawaian sangat penting seperti *job analysis*, perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, penempatan dan pengembangan karir serta pendidikan dan pelatihan sampai dengan pemberhentian/pensiun karyawan.

Menurut Mangkunegara (2007: 121) bahwa tuntutan pengembangan sumber daya manusia timbul karena ada pertimbangan yaitu:

1. Pengetahuan karyawan yang perlu pemuktahiran.
2. Karena masyarakat selalu berkembang dinamis dengan mengalami pergeseran nilai-nilai tertentu.

3. Persamaan hak memperoleh pekerjaan.
4. Kemungkinan adanya perpindahan karyawan

Tuntutan tersebut secara bersamaan saling mempengaruhi pelaksanaan dan arah pengembangan sumber daya manusia, baik menyangkut internal manusianya maupun dari lingkungan eksternal. Lebih lanjut menurut Sulistiyani & Rosidah (2003: 78) mengatakan bahwa faktor internal yang mempengaruhi pengembangan sumber daya manusia dalam lembaga/organisasi adalah:

1. Misi dan Tujuan Organisasi atau Lembaga.
2. Strategi Pencapaian Tujuan.
3. Sifat dan Jenis Pekerjaan.
4. Jenis Teknologi yang Digunakan

Dan faktor eksternal yang mempengaruhi pengembangan sumber daya manusia:

1. Kebijakan Pimpinan Lembaga
2. Sosiologi Budaya Masyarakat
3. Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Untuk mengembangkan SDM, Wibowo (2011:11) menganjurkan langkah dimulai dengan:

1. Memahami karyawan: pengembangan dimulai dengan memahami aspirasi pekerja dan tingkat kecakapan, semakin banyak tahu tentang orang yang bekerja untuk lembaga, semakin banyak lembaga (dalam hal ini pimpinan) dapat memotivasi dan membantu karyawan untuk tumbuh.
2. Mengembangkan rencana: rencana dikemas, menambah satu atau dua penugasan yang menantang, tetapi masih terjangkau, kemudian didiskusikan dengan karyawan, dan mendapatkan komitmen terhadap rencana.
3. Taktik mengembangkan karyawan melalui: (a) mendesain ulang pekerjaan, (b) delegasi, (c) pelatihan keterampilan dan, (d) pengembangan karir.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM PNS merupakan cara yang efektif dalam rangka mewujudkan tujuan pemda. Pengelolaan SDM PNS yang tepat dapat mengurangi pemda dalam pengangkatan pegawai baru. PNS yang lama dibina secara tepat, melalui

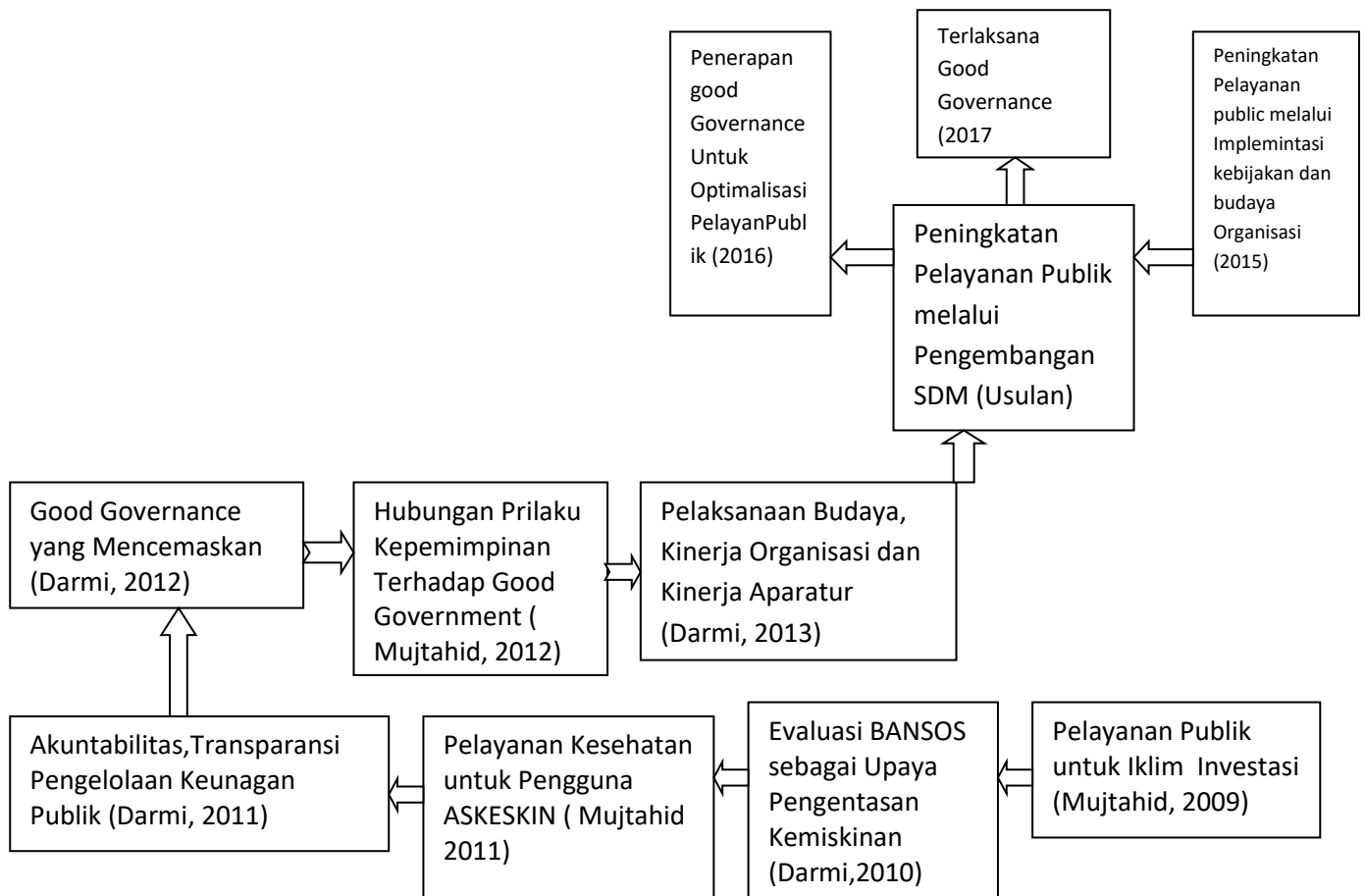
perencanaan SDM, perencanaan karir, pembinaan karyawan dan evaluasi kinerja. misalnya dengan adanya peluang promosi juga memperlihatkan kepada pegawai bahwa mereka mempunyai karir dan tidak sekedar kerja.

Pembinaan dan pengembangan SDM/PNS baru ataupun pegawai lama dalam suatu organisasi adalah salah satu upaya menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Karena itu penda mutlak melakukan penilaian atas pekerjaan yang telah dilakukan PNS yang disebut penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja. Penilaian kerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran pegawai. Penilaian prestasi juga merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya, penda memerlukan hasil atau kinerja yang tinggi. Pada saat bersamaan karyawan memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai penyemangat atau panduan mereka atas perilaku atau sikap mereka yang akan datang (Rivai, 2009).

Menurut Handoko (2003: 97) penilaian kinerja dilakukan karena: (1) pimpinan memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan keputusan di masa yang akan datang, (2) pimpinan memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan keterampilan untuk perkembangan karir dan memperkuat kualitas hubungan antar pimpinan yang bersangkutan dengan karyawannya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pegawai, pegawai diposisikan sebagai aset penda, pegawai diberi kesempatan untuk berkembang. Untuk mewujudkan hal itu unit kepegawaian dapat mempergunakan informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja PNS. Hasil penilaian prestasi kerja tersebut dapat memberikan umpan balik tentang keberhasilan rekrutmen, seleksi pegawai, penempatan pegawai, pelatihan dan lain-lain yang berkaitan dengan kegiatan pengembangan SDM PNS.

2.3 Diagram Roadmap Penelitian



Roadmap Penelitian

Konsistensi pemerintah dalam menerapkan good governance diwujudkan dalam bentuk penerapan kebijakan. Mandat UU nomor 25 tahun 2009, bahwa Pemda mempunyai kewajiban memberikan pelayanan segenap masyarakatnya, berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai dengan Keputusan Menteri (Kepmen) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan public, yang terdiri dari 14 unsur. 14 unsur tersebut dijadikan pedoman pengukuran pelayanan publik dan sebagai indikator terwujud pelayanan yang prima.

PNS merupakan ujung tombak dalam melaksanakan roda pemerintahan, oleh sebab itu, pengembangan SDM PNS mutlak dilakukan. Dampak peningkatan Mutu SDM PNS akan mewujudkan manusia yang mempunyai daya saing dan

kompetensi tertentu. Betapa pun kecilnya penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik.

Kegiatan penelitian telah dilakukan oleh peneliti dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan public, semua itu bermuara demi terwujudnya Good Governance. Kegiatan penelitian Iqbal Mujtahid (peneliti) dan Tim, yaitu : Pelayanan publik untuk iklim investasi (2009), Pelayanan kesehatan pengguna kartu ASKESKIN (2011), Hubungan Prilaku Kepemimpinan terhadap Good Governance (2012) dan Tim Peneliti (Titi Darmi) telah melakukan penelitian yaitu: Evaluasi BANSOS sebagai upaya pengentasan kemiskinan (2010), Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Publik (2011), Good Governance yang mencemaskan (2012) dan Pelaksanaan budaya organisasi, kinerja organisasi dan kinerja aparatur untuk optimalisasi PAD (2013).

Gambaran penelitian yang telah dilakukan, membuktikan bahwa untuk terciptanya Good Governance banyak factor yang mempengaruhi, salah satunya pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan publik banyak unsur yang terlibat diantaranya pengembangan SDM PNS. Setelah selesai penelitian yang diusulkan peneliti akan melakukan penelitian pelayanan publik dilihat dari segi implementasi kebijakan, budaya organisasi dan penerapan prinsip good governance.

BAB III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

3.1.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk dapat memberi rekomendasi kepada pemerintah Kota Bengkulu dalam pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Bengkulu.

3.2 Tujuan Khusus

Untuk mencapai tujuan umum, maka disusunlah tujuan khusus penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis sejauhmana penerapan implementasipengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan publik di kota Bengkulu.
2. Menganalisis penerapan pelayanan publik ditinjau dari segitransparan, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di Kota Bengkulu?

3.2 Manfaat

1. Secara umum manfaat penelitian ini adalah rekomendasi kebijakan kepada pemerintah Kota Bengkulu dalam mengoptimalkan pengembangan sumber daya manusia PNS untuk meningkatkan pelayanan publik di kota Bengkulu.
2. Dapat menyumbang pemikiran melalui publikasi penelitian ini di jurnal ilmiah terakreditasi.

Manfaat Berikutnya Dapat Memberikan Rekomendasi Kebijakan Pemda

1. Memberi gambaran yang factual tentang pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Bengkulu.
2. Memberikansolusi kepada pemda Kota Bengkulu untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui pengembangan sumber daya manusia.
3. Memberi rekomendasi kebijakan pengembangan manajemen sumber daya manusia untuk pengoptimalisasi pelayanan publik di Kota Bengkulu.

3.3 Kontribusi Terhadap Ilmu Administrasi

Secara teoritis hasil penelitian ini berupa saran-saran yang dapat memberikan manfaat/sumbangan pemikiran bagi pengembangan teori-teori dan kajian Ilmu Administrasi Publik dan kajian analisis mengenai optimalisasi pelayanan publik dan pengembangan sumber daya manusia.

BAB IV. METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei yang bersifat deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif yang menitik beratkan penelitian lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, menganalisis penerapan pengembangan manajemen sumber daya manusia PNS untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kota Bengkulu, kemudian data tersebut dikumpulkan, dikelompokkan, dianalisis, diuji dan kemudian disimpulkan serta memberi rekomendasi kepada pemerintah Kota Bengkulu dalam mengoptimalkan pelayanan publik.

3.2. Sumber Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data melalui : (1) Observasi, alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang dihadapi; (2) Wawancara, sarana untuk mencari informasi secara mendalam; (3) Dokumentasi, pengumpulan data dengan cara menghubungkan dan mempelajari literatur, undang-undang, peraturan, hasil penelitian dan referensi yang mendukung.

3.3. Penentuan Informen

Penentuan informan dilakukan dengan teknik sampel bertujuan (*purposive*) sampling berdasarkan adanya tujuan tertentu yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Untuk menganalisis Pengembangan SDM PNS dalam meningkatkan layanan publik, Informen penelitian adalah pelaku layanan publik, yang mempunyai keterlibatan dalam pembuatan SIUP, IMB dan KTP, (Camat dan staf yang terlibat, Kepala Dinas CAPIL dan staf, kepala dinas Tata Kota dan Kepala BP2T dan staf). Sementara untuk mendapatkan data/informasi tentang layanan publik diperoleh dari pengguna layanan, dilakukan dengan cara snowball sampling, Penelitian ini akan dilakukan di dinas atau badan yang melayani pelayanan secara administratif yang difokuskan pada pelayanan pembuatan KTP, Pembuatan SIUP dan Pelayanan IMB di Kota Bengkulu. Penelitian ini dilakukan selama 9 (sembilan) bulan.

3.4. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Menurut Gulo(2007) analisis data mengatagorikan data untuk mendapatkan pola hubungan, tema menaksirkan apa yang bermakna, serta melaporkan atau menyampaikan kepada orang lain yang berminat. Tujuan analisis data kualitatif adalah untuk mengungkapkan (1) data apa yang masih dicari, (2) pertanyaan apa yang perlu dijawab, (3) metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi baru; dan (4) kesalahan apa yang segera diperbaiki. Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut: (1) reduksi data, (2) display data, (3) pengambilan keputusan; dan (4) verifikasi data.

3.6. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang akan dilaksanakan sebagai berikut:

Persiapan → Pengumpulan Data → Pengolahan Data → Perumusan Hasil → Pelaporan → Artikel Hasil Penelitian → Publikasi
--

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS Untuk Layanan Publik di Pemkot Bengkulu

Era otonomi dewasa ini Pemkot dituntut untuk melakukan terobosan dan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki daerah, sesuai dengan mandat UU nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Kemampuan Pemkot dalam mengelola sumber daya daerah merupakan kewajiban Pemkot Bengkulu dalam rangka mensejahterakan masyarakatnya. Diantara sumber daya yang dimiliki Pemkot salah satunya adalah Aparatur Negara atau PNS, PNS merupakan aset daerah yang penting untuk dioptimalkan, bentuk pengoptimalan PNS adalah dengan cara Pengembangan Sumber Daya Manusia (PNS) sesuai dengan konstitusi.

Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS Pemkot Bengkulu sudah menjadi salah satu prioritas Pemkot Bengkulu, dengan melihat Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bengkulu Tahun 2013 – 2018 yang memuat rancangan kerangka ekonomi daerah, kebijakan keuangan daerah, prioritas pembangunan daerah, serta rencana kerja dan pendanaan dalam rangka mewujudkan sinergitas dan sinkronisasi program dan kegiatan antara Pembangunan Nasional dengan Pembangunan Daerah. Sesuai dengan amanat Rencana Strategis Pemkot Bengkulu tahun 2013-2018, arah kebijakan penyelenggaraan publik dan pengembangan sumberdaya manusia dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) yang ditetapkan oleh Wali Kota bersama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Selanjutnya, RPJMD diperinci dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) sebagai dasar dalam penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang ditetapkan oleh Wali Kota bersama DPRD.

Sesuai dengan harapan reformasi, yang menghendaki terwujudnya pemerintahan yang bersih, berwibawa, transparan dan akuntabel dalam menjalankan tugas pelayanan publik dengan membangun kultur birokrasi dan menjadi teladan bagi masyarakat, agar terwujudnya pemerintahan yang baik atau "Good Governance". Pemkot Bengkulu harus melakukan peningkatan kualitas PNS nya, agar mempunyai kompetitif dan memegang teguh etika birokrasi dalam memberi pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan dan keinginan masyarakat atau yang lebih dikenal dengan memberikan pelayanan prima. Untuk

membangun sosok Aparatur sebagaimana tersebut di atas, Pemerintah perlu membina aparatur secara terus menerus dengan jelas, terarah, transparan dan sebagai salah satu jalur adalah melalui Pengembangan Pola Karier Pegawai Negeri Sipil dan melalui adanya diklat-diklat. Prioritas pemerintah dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) PNS merupakan hal yang mutlak dilakukan, mengingat persaingan dan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Namun, dalam implementasinya, pengembangan SDM ini tidak berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini disebabkan oleh tidak tersedianya anggaran yang memadai.

Kualitas Sumber daya manusia PNS Pemkot Bengkulu, baik secara kuantitas dan kualitas, tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai, dan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki pegawai akan mempengaruhi kualitas layanan yang diterima masyarakat. Sumber daya manusia yang dilihat dari tersedianya pegawai secara kuantitas dan kualitas yang ada dalam organisasi kantor Dinas Tata Kota, sebanyak 47 orang dari 47 tersebut 20 orang memiliki jabatan struktural. Berdasarkan tingkat pendidikan PNS di kantor Dinas Tata Kota, untuk jenjang pendidikan SLTA sebanyak 8 orang, sementara yang memiliki tingkat Pendidikan D3 sebanyak 7 orang, sebagian besar memiliki pendidikan S1 sebanyak 30 orang, serta pendidikan tertinggi S2 sebanyak 2 orang. Berdasarkan analisa kebutuhan pegawai. Kantor Dinas Tata Kota pemkot Bengkulu memiliki personil sebanyak 9 orang dengan komposisi latar belakang pendidikan S1, yang mempunyai keahlian Teknik (sipil, arsitektur, perencanaan, dan bangunan), sementara tim teknis sebanyak 5 orang yang memiliki disiplin ilmu teknisk sipil, sisa sebanyak 21 orang disiplin ilmu yang lainnya. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dengan Kepala Kantor, menyatakan bahwa: “kami masih kekurangan SDM PNS yang dibagian teknis lapangan, yang mempunyai tugas melakukan kroscek usulan pembuatan IMB, untuk melayani usulan pembuatan IMB tersebut yang rata-rata perbulan 70 usulan pembuatan IMB. Tabel 1 di bawah ini menunjukkan kuantitas SDM PNS di Kantor Dinas tata kota.

Tabel 1: Keadaan SDM PNS Pada Kantor Dinas Tata Kota Bengkulu, dilihat dari Kepangkatan dan Pendidikan

Pangkat dan Golongan	Jumlah	Pendidikan	Jumlah
IVb	2	S2	2
IVa	2	S1	30
IIIId	7	D3	7
IIIc	11	SLTA/Sederajat	8
IIIa	7		
IIId	10		
IIC	0		
IIb	2		
IIa	2		

Sumber: BKD 2013, diolah 2014

Pengembangan SDM PNS di Pemkot Bengkulu dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan penjurangan bagi pegawai negeri sipil (PNS) dapat dikategorikan sebagai Diklat struktural, yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas PNS yang bersangkutan. Diklatpenjurangan/struktural dapat dibedakan atas empat tingkatan yaitu Diklatpim tingkat I, Diklatpim tingkat II, Diklatpim tingkat III, dan Diklatpim tingkat IV. Pelaksanaan Diklat tersebut bagi PNS di Pemkot Bengkulu 5 tahun terakhir dapat digambarkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 2: PSDM PNS Dinas Tata Kota yang mengikuti kegiatan Diklat

Pelatihan	2008	2009	2010	2011	2012
Diklatpim tingkat I	-	-	-	-	-
Diklatpim tingkat II	-	-	-	-	-
Diklatpim tingkat III	1	-	1	1	-
Diklatpim tingkat IV	9	-	-	1	-

Sumber: BKD 2013, diolah 2014.

Dari tabel di atas diketahui kurangnya Pemkot Bengkulu dalam memberikan pendidikan diklat, PNS yang belum mendapatkan sama sekali pendidikan diklat lebih kurang 80%. Menurut data dari PNS yang memiliki jabatan struktural/eselon, kepala dan

sekretaris kantor baru melakukan diklat diklatpim III, itupun dilakukan di tahun 2008. Pemkot Bengkulu sebagai induk organisasi belum mengakomodir tujuan dilakukannya diklat bagi PNS, agar PNS dapat meningkatkan pengetahuan, kepribadian, dan kemampuannya sesuai dengan tuntutan persyaratan jabatan dan pekerjaannya sebagai Pegawai Negeri, selain itu dengan diklat PNS dapat mentransformasi dan mencerdaskan kualitas sumber daya manusia PNS dengan cara 4 (empat) pilar utama, yaitu: spiritual, intelektual, mental dan fisik.

Menurut data keadaan Sumber Daya Manusia (SDM) PNS di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Bengkulu berjumlah 99 orang untuk lebih mendalami, dapat di lihat tabel di bawah ini:

Tabel 3: Keadaan SDM PNS Pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bengkulu, dilihat dari Kepangkatan dan Pendidikan

Pangkat dan Golongan	Jumlah	Pendidikan	Jumlah
IVb	2	S2	1
IVa	2	S1	42
IIIId	11	D3	6
IIIc	10	SLTA/Sederajat	42
IIIb	12	SLTP-SD	6
IIIa	16		
IIId	3		
IIc	3		
IIb	30		
IIa	4		
1a-1d	6		

Sumber: BKD 2013, diolah 2014.

Dari 99 orang pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bengkulu, berdasarkan data yang ada, diketahui bahwa PNS tingkat pendidikan maka: SD dan SLTP sebanyak 6 orang, SMA sebanyak 42 orang, Diploma sebanyak 6 orang, S1 sebanyak 42 orang dan S2 sebanyak 1 orang. Tingkat pendidikan pegawai negeri sipil yang terbesar adalah SMA sebesar 42 % sama dengan kualifikasi pendidikan S1 dan yang terkecil adalah

S2 sebesar 0,97%. Sedangkan kepangkatan SDM PNS golongan 4 sebanyak 4 orang, golongan 3 sebanyak 49 orang, golongan 2 sebanyak 40 orang sementara golongan 1 sebanyak 6 orang.

Dalam rangka meningkatkan kualitas SDM Pemkot Bengkulu mempunyai kewajiban untuk melakukan pendidikan dan pelatihan menurut PP Nomor 101 Tahun 2000 adalah sebagai berikut : 1) Untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi. 2) Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa; 3) Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat; 4) Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik. Keadaan Diklat di Pemkot selama 5 tahun terakhir dapat di lihat tabel di bawah ini.

Tabel 3: PSDM PNS Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bengkulu yang mengikuti kegiatan Diklat

Pelatihan	2008	2009	2010	2011	2012
Diklatpim tingkat I	-	-	-	-	-
Diklatpim tingkat II	-	-	-	-	-
Diklatpim tingkat III	2	-	-	-	-
Diklatpim tingkat IV	3	-	-	1	1

Sumber: BKD 2013, diolah 2014.

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa Pemkot Bengkulu tidak punya program yang berkelanjutan dalam meningkatkan SDM PNS nya, terkonfirmasi selama 5 tahun terakhir hanya 7 orang saja yang mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari jumlah PNS sebanyak 99 orang di dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bengkulu.

Sementara keadaan PNS di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat di lihat tabel di bawah ini.

Tabel 4: Keadaan SDM PNS Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dilihat dari Kepangkatan dan Pendidikan

Pangkat dan Golongan	Jumlah	Pendidikan	Jumlah
IVc	1	S2	2
IVb	3	S1	26
IVa	1	D3	3
IIIId	14	SLTA/Sederajat	8
IIIc	3	SLTP/SD	2
IIIb	4		
IIIa	7		
IIId	1		
IIc	1		
IIb	4		
IIa	1		
Ib	1		

Sumber: BKD 2013, diolah 2014

Dari 41 orang pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bengkulu, berdasarkan data yang ada, diketahui bahwa PNS tingkat pendidikan maka: SD dan SLTP sebanyak 2 orang, SMA sebanyak 8 orang, Diploma sebanyak 3 orang, S1 sebanyak 26 orang dan S2 sebanyak 2 orang. Tingkat pendidikan pegawai negeri sipil yang terbesar adalah kualifikasi pendidikan S1 mendominasi sebesar 63,5% dan yang terkecil adalah S2 dan SLTP sebesar 4,8%. Sedangkan kepangkatan SDM PNS golongan 4 sebesar 12,2%, golongan 3 mendominasi sebesar 68,3%, golongan 2 sebesar 19,5%.

Tabel 5: PSDM PNS Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengikuti kegiatan Diklat

Pelatihan	2008	2009	2010	2011	2012
Diklatpim tingkat I	-	-	-	-	-
Diklatpim tingkat II	-	-	-	-	-
Diklatpim tingkat III	2	-	-	-	-
Diklatpim tingkat IV	3	-	-	1	1

Sumber: BKD 2013, diolah 2014.

Pemkot Bengkulu mempunyai 9 Kecamatan yaitu kecamatan Sungai Serut memiliki PNS sebanyak 20 orang, Gading Cempaka sebanyak 23 orang PNS, Kampung Melayu sebanyak 18 orang, Teluk Segara 14 orang, Selebar 21 orang, Ratu Agungorang sebanyak 22, Singaran Pati sebanyak 16 orang dan Muara Bangkahulu sebanyak 21 orang PNS. Untuk dapat melihat keadaan PNS di kantor kecamatan dapat dilihat tabel di bawah ini:

Tabel 6: Keadaan SDM PNS Pada Kantor Kecamatan Se-Kota Bengkulu, dilihat dari Kepangkatan dan Pendidikan

Pangkat dan Golongan	Jumlah	Pendidikan	Jumlah
IVc	0	S2	4
IVb	2	S1	100
IVa	9	D3	8
IIIId	28	SLTA/Sederajat	35
IIIc	25	SLTP/SD	4
IIIb	18		
IIIa	30		
IIId	6		
IIc	6		
IIb	11		
IIa	8		
ID	2		

Sumber: BKD 2013, diolah 2014

Dari tabel di atas dapat dijelaskan kondisi SDM PNS di Kantor Kecamatan Se-kota Bengkulu, Dari 9 kecamatan se Kota Bengkulu, memiliki SDM PNS sebanyak 161 orang pegawai, berdasarkan data yang ada, diketahui bahwa PNS tingkat pendidikan maka: SD dan SLTP sebanyak 4 orang atau sebesar 2,48%, SMA sebanyak 35 orang atau sebesar 21,75 %, Diploma sebanyak 8 orang atau sebesar 4,96, S1 sebanyak 100 orang atau sebesar 62,11% dan S2 sebanyak 2 orang atau sebesar 1,24. Tingkat pendidikan pegawai negeri sipil yang terbesar adalah kualifikasi pendidikan S1 mendominasi sebesar 62,11% dan yang terkecil adalah S2 dan SLTP sebesar 1,24%. Sedangkan kepangkatan SDM PNS

golongan 4 sebesar 2,48%, golongan 3 mendominasi sebesar 62,75%, golongan 2 sebesar 1,8% dan golongan 1 sebesar 0,62%.

Tabel 7: PSDM PNS Kantor Kantor Kecamatan Se-Kota Bengkulu yang mengikuti kegiatan Diklat

Pelatihan	2008	2009	2010	2011	2012
Diklatpim tingkat I	-	-	-	-	-
Diklatpim tingkat II	-	-	-	-	-
Diklatpim tingkat III	3	-	-	1	-
Diklatpim tingkat IV	8	-	1	-	-

Sumber: BKD 2013, diolah 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pendidikan dan pelatihan PNS di Kecamatan se Kota Bengkulu sangat mengecewakan, terkonfirmasi selama 5 tahun terakhir yang mendapatkan pendidikan dan pelatihan atau diklat sebesar 8,07%. Sementara tahun 2010 dan 2011 PNS yang mendapatkan diklat hanya sebesar 1,24%. Sedangkan di tahun 2013 pengemangan SDM melalui diklat 0%.

Berdasarkan hasil penelitian terkonfirmasi bahwa aplikasi pengembangan sumber daya manusia PNS dan kebijakan organisasi sumber daya aparatur yang dituangkan dalam Rencana Strategis Daerah belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pelayanan publik. Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS Pemkot Kota Bengkulu melalui beberapa cara: 1) Pelatihan; 2) Diklat; 3) Workshop; 4) studi lanjut, diantara metode pengembangan SDM tersebut yang rutin dilakukan adalah Diklat, diklat dilakukan apabila CPNS akan menjadi PNS dan PNS yang akan menduduki atau yang sedang menduduki jabatan tertentu. Sementara metode Pengembangan SDM melalui pelatihan, dilakukan apabila kebutuhan terhadap suatu pekerjaan yang bersifat kondisional, misalnya pada Kantor Capil, terkonfirmasi telah dilakukan pelatihan terhadap PNS yang akan melayani pembuatan E-KTP, PNS dalam hal ini kasi perekaman sering sekali diutus mendapatkan pelatihan atau workshop ke Jakarta dalam rangkah mendapatkan teknis cara mengimplikasikan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pembuatan KTP.

Sementara untuk kantor Perindustriandan Perdagangan, kantor tata ruang dankantor BPPT, implementasi pengembangan manusia PNS dilakukan dengan cara, diklat, seminar, workshop, studi banding dan pelatihan, berdasarkan informasi yang diterima, kegiatan PSDM PNS belum dilakukan secara berkesinambungan, dan merujuk kepada Renstra Pemkot Bengkulu tentang pengembangan SDM PNS, yang bertujuan meningkatkan SDM secara kompetitif dalam rangkai mewujudkan Good Governance. Tahap PSDM PNS nya diperuntukan PNS yang mempunyai jabatan struktural, belum menyentuh pada level PNS yang memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara kepada 6 responden mengatakan hambatan pengembangan sumber daya manusia PNS, semua mengatakan disebabkan kurangnya dana atau anggaran dalam mengimplementasikan program Pengembangan Sumber Daya Manusia (PSDM) secara berkesinambungan.

Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia (PSDM) di Kantor Kecamatan di lingkungan Pemkot Bengkulu, belum sejalan dengan rancangan atau usulan dari Kecamatan, disebabkan Camat tidak mempunyai otoritas penuh terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS nya. Sementara ini Pengembangan SDM PNS dilakukan melalui seminar, pelatihan yang bersifat kondisional, misalnya pada saat implementasi pelaksanaan E-KTP diberlakukan, PNS yang mempunyai wewenang untuk melayani pembuatan KTP diberikan pelatihan oleh kantor CAPIL, yang telah mendapatkan pelatihan di Jakarta.

Berdasarkan wawancara kepada 15 responden, saat ditanya pentingkah pengembangan sumber daya PNS menurut bapak/ibu, semua responden menjawab penting karena SDM pegawai sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS Pemkot dengan cara menerima pelatihan, diklat, kursus agar nanti dapat bekerja secara profesional sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Lebih lanjut peneliti bertanya apakah setiap orang/ PNS mendapatkan pengembangan sumber daya manusia (pelatihan, diklat, kursus) yang disediakan kantor, semua responden mengatakan semua PNS akan mendapatkan pelatihan, kalau PNS tersebut membidangi pekerjaan yang benar-benar membutuhkan keahlian baru. Sementara Diklat ada beberapa jenis Diklatpim tingkat 1-IV dilakukan bagi pegawai yang akan atau telah menduduki jabatan tertentu. Sementara diklat untuk pegawai yang baru menjadi PNS disebut juga dengan diklat prajabatan.

Berdasarkan data di atas secara umum keadaan PNS di Indonesia, menjadi pembenaran dan nyata yang dikatakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, bahwa dari 4,7 juta Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebanyak 95% PNS tidak kompeten, dan hanya 5% memiliki kompetensi dalam pekerjaannya (Harian Umum Pikiran Rakyat, Kamis 1 Maret 2012). Hal ini, sangat berimplikasi terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat.

5.2. Penerapan pelayanan publik ditinjau dari segitransparan, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak.

Layanan Publik pembuatan SIUP dan IMB

Saat ini di Pemkot Bengkulu sudah mencanangkan sistem pelayanan satu pintu, akan tetapi realisasinya masih menggunakan paradigma satu atap, yang berimplikasi terhadap lamanya layanan yang diterima masyarakat. Untuk melakukan pengurusan SIUP, masyarakat harus menyiapkan tahap-tahap yang dilakukan di kantor BPPT, persyaratan pengurusan SIUP diantaranya tanda daftar perusahaan, tanda daftar industri, izin usaha industri, tanda daftar gudang, tanda daftar agen. BPPT dalam melaksanakan layanan perizinan maupun non perizinan masih menganut pola pelayanan satu atap. Berdasarkan Perwal nomor 12A tahun 2009 tentang Standard Operating Procedure (SOP) atau Standar Prosedur Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Kota Bengkulu (BPPT), menegaskan waktu penyelesaian dalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah untuk layanan pembuatan SIUP waktu penyelesaian izin paling lama selama 5 hari kerja dan untuk IMB waktu penyelesaian izin paling lama 6 hari kerja.

Transparansi: Menurut keputusan Menpan bahwa Standar Pelayanan Minimum (SPM), bahwa suatu layanan harus memiliki persyaratan diantaranya, bersifat terbuka (mulai dari proses perencanaan, penentuan kebijakan, pengawasan dan evaluasi diketahui oleh masyarakat), mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Dalam pembuatan SIUP dan IMB, agar layanan lebih optimal, dibutuhkan transparansi pemberi layanan diantaranya, masyarakat mengetahui tentang prosedur, persyaratan teknis dan administrasi, biaya yang dikeluarkan, berapa lama pengurusan dan nama pelaksana/penanggungjawab layanan yang diberikan. Berdasarkan data yang diterima, untuk pembuatan SIUP di Pemkot Bengkulu, realisasi, membutuhkan waktu penyelesaiannya selama 14 hari kerja. Penyelesaian pekerjaan ini lebih lama dari Perwal

yang ditentukan, mengingat jarak antara kantor BPPT dan Kantor Perindustrian dan Perdagangan mempunyai jarak tempuh sekitar 10 Km, ini memperlambat proses pengurusan izin, sementara tenaga teknis menurut Sekretaris Kantor Perindag masih membutuhkan tenaga teknis/SDM untuk menyurvei kelapangan. Sementara biaya yang dikeluarkan masyarakat berdasarkan Perwal dan jenis SIUP yang dikeluarkan. Berdasarkan wawancara kepada user disimpulkan bahwa, pengurusan SIUP di Pemkot Bengkulu masih terkesan tebang pilih, ada user yang sangat cepat penyelesai perizinan begitupun sebaliknya, diduga ada “kangkolingkong” antara petugas layanan dan user, begitupun dalam pengurusan IMB, ada user yang megeluhkan lambatnya layanan karena syarat teknis misalnya gambar bangunan, terkadang menjadi masalah yang besar, berdasarkan observasi peneliti, user harus memberikan pekerjaan pembuatan gambar bangunan kepada si petugas, agar proses perizinan lebih cepat penyelesaiannya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa PNS Pemkot Bengkulu dalam melayani pemohon pembuatan SIUP dan IMB membelum mempunyai integritas, dedikasi yang tangguh dalam melayani masyarakat yang membutuhkan layanan.

Sementara layanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan di lingkungan Pemkot Bengkulu, masih terjadi masalah yang sangat besar karena kebijakan pemerintah pusat. Pencetakan blangko yang diambil alih pusat membuat proses layanan menjadi sangat sangat lambat. Berdasarkan observasi peneliti masyarakat sangat kecewa atas tidak bisanya memiliki KTP (E-KTP atau KTP Manual) dalam waktu yang cepat.

Akuntabilitas: Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban PNS dalam hal ini pemberi layanan kepada masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Pada prinsipnya pelaku layanan (PNS) melakukan layanan berdasarkan Perwal no 12A Tahun 2008, sejalan dengan standar pelayanan sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi : persyaratan prosedur pelayanan, waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Hanya saja, dalam realisasinya masih terdapat penyimpangan sehingga belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang akuntabel kepada pengguna jasa.

Dijelaskan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) Pemerintah Kota Bengkulu telah menetapkan bahwa proses pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yaitu 7 (*tujuh*) hari kerja. 7 hari tersebut mulai dari pendaftaran di Kantor BPPT

Kota Bengkulu sampai dengan diterbitkannya izin mendirikan bangunan tersebut. Begitupun pembuatan SIUP penyelesaian pengurusan sudah tertuang dalam Perwal tersebut 5 (lima) hari kerja. Lima hari tersebut juga dimulai dari tahap pendaftaran sampai dengan terbitnya izin.

Salah satu faktor untuk mencapai tujuan yang telah tertuang di Perwal tersebut dibutuhkan Sumber daya manusia PNS. Karena di dalam SDM PNS tersebut terdapat sumber pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang terakumulasi dalam sebuah anggota organisasi. Kemampuannya ini terus diasah oleh organisasi dari waktu ke waktu dan terus mengembangkan keahliannya sebagai pilar organisasi agar selalu memiliki keunggulan kompetitif. Sumber daya manusia juga merupakan sumber keunggulan kompetitif yang potensial karena kompetensi yang dimilikinya berupa intelektualitas, sifat, keterampilan, karakter personal, serta proses intelektual dan kognitif, tidak dapat ditiru oleh perusahaan lain. Sumber daya manusia juga merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, PNS sebagai pelaku layanan merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi birokrasi di pemda. Kompetensi petugas juga menjadi hal penting dan akan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Salah satu faktor penentu keberhasilan / kegagalan organisasi adalah faktor sumber daya manusia. Keunggulan mutubersaing suatu organisasi sangat ditentukan oleh mutu sumber daya manusianya. Organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dinas Perindustrian dan Dinas Tata Kota terdapat kekurangan tenaga teknis yang spesialisasi menanganani bidang pekerjaan, misalnya untuk pembuatan IMB hanya ada 5 Orang/PNS yang menjadi Tim ahli. Peningkatan kesadaran masyarakat Kota Bengkulu dalam mengurus IMB semakin tinggi, membuat pihak dinas Tata Kota keteteran dalam melaksanakan pekerjaan, yang sangat berimplikasi terhadap lamanya penyelesaian tugas. Dari pengamatan penulis, hal ini, dimanfaatkan oleh oknum PNS, terjadinya kesepakatan antara pengguna layanan dengan pemberi layanan pemberian uang tambahan diluar ketentuan yang ditetapkan. Melihat realitas di atas menunjukkan bahwa SDM PNS belum akuntabel

dalam memberikan pelayanan. Hal ini, dikarenakan acuan pelayanan belum sepenuhnya berorientasi kepada masyarakat pengguna jasa.

Partisipatif. Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan di pemerintahan, penyelenggara prinsip partisipasi, masyarakat menuntut masyarakat harus diberdayakan, diberikan kesempatan dan diikutsertakan untuk berperan dalam proses-proses birokrasi mulai dari tahap perencanaan pelaksanaan dan pengawasan atau kebijakan publik yang diambil pemerintah. Partisipasi mengimplikasikan struktur pemerintahan yang fleksibel dan memberikan peluang bagi masyarakat yang berkepentingan untuk menyempurnakan rencana dan implementasi program serta proyek public. memberikan peluang bagi organisasi masyarakat, sebagai sarana alternatif mewakili masyarakat, melalui identifikasi kepentingan publik, mobilisasi opini publik, untuk mendukung kepentingan publik.

Berdasarkan hasil penelitian terkonfirmasi bahwa di pemkot Bengkulu khusus dalam pengurusan SIUP, IMB dan KTP, belum berjalannya prinsip partisipasi, dapat dilihat dari belum adanya keterlibatan aparatur melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat. Belum adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif, jelas arahnya dan dapat dikontrol, bersifat terbuka dan inklusif, belum ada wadah sebagai mimbar masyarakat mengekspresikan keinginannya. Belum ada kemauan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan. Pemkot Bengkulu belum pernah mengundang orang lain/masyarakat untuk berpartisipasi menetapkan visi dan pengembangan berdasarkan pada konsensus antara pemkot dan masyarakat. Belum ada akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.

Kesamaan hak, Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan si pemberi layanan pembuatan SIUP, IMB, KTP selayaknya berperilaku sebagai berikut: 1) adil dan tidak diskriminatif; 2) cermat; 3) santun dan ramah; 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan masih terdapat diskriminasi dalam mendapatkan perizinan SIUP dan IMB, PNS dalam membantu proses pelayanan

terdapat ada sesuatu “ada udang dibalik batu”. Kecermatan dan kecepatan mereka dalam melaksanakan tugasnya dikarenakan ada sesuatu hal, misalnya sudah terjadi kesepakatan antara PNS si pemberi layanan kepada si penerima layanan untuk memberikan tambahan uang apabila proses perizinan pembuatan SIUP dan IMB dipercepat. Kesepakatan yang diluar koridor ini mengakibatkan user atau pengguna layanan lain terabaikan. Ada juga kesamaan hak tidak didapatkan karena adanya hubungan emosional atau hubungan relasi yang erat antara si pemberi layanan dengan pengguna layanan. Menurut Pengguna layanan keadaan menimbulkan ketidaknyaman mereka dalam mengurus perizinan, SIUP maupun IMB, Pengguna layanan yang tidak mempunyai ikatan tertentu sama pemberi layanan merasa di anak-tirikan. Selain itu, masih terdapat fakta di lokasi penelitian bahwa solusi/kemudahan pelayanan akan didapatkan dengan memberikan tips kepada petugas. Hal inilah yang dikatakan oleh sebagian narasumber.

5.3 Implikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS Dalam Layanan Publik

Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS adalah proses memajukan Aparatur dalam suatu organisasi Pemda dengan memperoleh keterampilan dan pengalaman, memungkinkan pemda untuk mencapainya, dan memungkinkan aparaturnya untuk memenuhi kebutuhan individunya sehingga dapat lebih profesional. Pengembangan Sumber Daya Manusia/PNS Pemkot dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan teknis, pendidikan formal, pengayaan pekerjaan, dan penugasan yang ditujukan bagi proses pengembangan PNS, yang lebih dikenal dengan Diklat serta pelatihan yang bersifat kondisional.

Dengan komposisi kepegawaian seperti diuraikan diatas, baik dari segi kepangkatan maupun tingkat pendidikan, dengan jelas terlihat bahwa Pemkot Bengkulu belum optimal dalam melaksanakan pengembangan Sumber Daya Manusia PNS nya melalui Pelatihan dan Pendidikan (diklat), yang secara nyata diklat menciptakan SDM PNS yang berkualitas. Kondisi SDM PNS ini jelas belum cukup memadai baik secara kualitas maupun kuantitas keadaan pengembangan SDM PNS di Kantor Dinas Tata Kota, Dinas Perindustrian dan Kecamatan Se-Kota Bengkulu. Untuk mencapai misi visi Pemkot Bengkulu, SDM PNS mempunyai hak untuk mendapatkan Diklat untuk mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan mereka (PNS), serta membentuk mereka yang berwawasan luas dalam

menjalankan tugas umum pemerintahan di era otonomi Daerah. Akan sangat berimplikasi kepada kinerja PNS dan salah satu kinerja PNS adalah pelayanan publik yang prima.

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengembangan sumber daya manusia PNS Pemkot Bengkulu dalam kaitannya dengan pelayanan publik, berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, bahwa belum ada pengembangan sumberdaya manusia PNS secara sistematis dan menyeluruh khususnya di Dinas Tata Kota, Dinas Perindustrian, Dinas Capil, Kantor Kecamatan Se-Kota Bengkulu, secara umum SDM PNS Pemkot Bengkulu.

Kedua, Tidak Konsistennya (tidak sesuai dengan Renstra) Pemkot Bengkulu dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia PNSnya, terkonfirmasi masih minimalnya PSDM PNS di Dinas Tata Kota, Dinas Perindustrian, Dinas Capil dan Kantor Kecamatan se-Kota Bengkulu 5 tahun terakhir, dari 336 orang PNS hanya 19 orang SDM PNS yang telah mendapatkan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) atau hanya 5,65 %.

Ketiga, Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) tersebut dapat meningkatkan kompetensi sumber daya manusia PNS, Pengembangan SDM PNS penting dilakukan secara terencana dan tersistematis, sebab membuktikan secara empiris bahwa pengalaman kerja, pendidikan dan pelatihan serta ketrampilan menunjukkan hubungan yang positif karena memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

6.2. Saran

1. Pelaku kebijakan penting mempunyai keberanian dalam mengeksekusi semua kebijakan yang telah ditetapkan. Konsistensi Pejabat Publik agar mengimplementasikan Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS sesuai dengan Renstra.
2. Untuk mensiasati kekurangan Anggaran dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia PNS Pemkot Bengkulu, penting melakukan kerja sama kepada pihak swasta, minimal pihak swasta dapat menyalurkan dana CSR Perusahaannya.

3. Untuk mengatasi rendahnya layanan publik di Pemkot Bengkulu, Pejabat Publik mempunyai komitmen, merancang, memperhatikan kebutuhan kebutuhan secara riil dari Pelayanan Publik. Pengembangan SDM PNS yang relevan dengan layanan publik mencakup pengembangan perilaku PNS, kemampuan, kecakapan dan keterampilan serta pengembangan spritual PNS berupa pengembangan motivasi yang berperilaku menanamkan kejujuran, rasa tanggungjawab, kesetiakawanan, loyalitas, perilaku tersebut berimplikasi kepada kedisiplinan, responsivitas yang tinggi terhadap lingkungan dan perubahan kondisi.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmi, Titi, 2012, *Good Governance Yang Mencemaskan (Telaah Tata Kelola Pemerintahan Provinsi Bengkulu)*, Jurnal Edia FISIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Vol. 6 Nomor 23 Maret 2012.
- _____, 2013, *Pelaksanaan Penerapan Budaya Organisasi dan Kinerja Organisasi Untuk Meningkatkan Kinerja Aparatur Dalam Rangka Optimalisasi PAD*, Hasil PDP Dikti.
- _____, 2011, Penempatan Kerja karyawan Universitas muhammadiyah Bengkulu, EDIA, Vol 6, No 22 Desember 2011, FISIP UMB.
- Gulo, 2007, *Metodologi Penelitian*, Gramedia, Jakarta.
- Handoko, 2006. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hasibuan Melayu SP, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta. Bumi Aksara.
- Indrawijaya, Adam, 2009, *Perilaku Organisasi*, Sinar Baru Algensindo, Bandung.
- Kemenpan, 2003, Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Public*.
- Kansil.C.S.T, dan Christine, 2005, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mohamad Mahsun. 2006. *Pengukuran Sektor Publik*, BPFE. UGM, Yogyakarta.
- Mujtahid M I, 2009, *Pelayanan Publik untuk pengembangan iklim investasi di Bengkulu*, Penelitian Madya UT.
- _____, 2011, *Pelayanan Kesehatan Pengguna Kartu Askeskin di RS M. Yunus Bengkulu*, Penelitian Madya UT.
- _____, 2012, *Hubungan Perilaku Kepemimpinan terhadap Good Government di Kota Bengkulu*, Penelitian Madya UT.
- Nugroho. Riant; 2009; *Kebijakan Policy (Teori Kebijakan, Analisis kebijakan, Proses Kebijakan, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi)* ; PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Ombudsman RI, 2012, *Hasil Penelitian*, dipublikasikan di situs Ombudsman RI.
- Osborne, David dan Peter Plastrik; 2001; *Memangkas Birokrasi* ; PPM, Revisi oleh CV Teruna Grafi. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah, nomor 101 Tahun 2002, *Tentang Budaya Organisasi Jabatan Karyawan Negeri Sipil*.
- Putra Ricky&Sutrisna Endang, 2013, Kualitas pelayanan Publik Dalam mewujudkan Good Governance, JAP Vol 2 No 1 November 2013, ISSN 2302-4674
- Rivai, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, RajaGrapindo.
- Santosa, Purwo, 2010, *Analisis Kebijakan Publik*, JPP FISIP UGM, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak; 2006; *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*; PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi VI. Aneka Cipta, Jakarta.

- Sulistiyani, Ambar & Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Ghara Ilmu.
- Thona, miftah (2011), *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Titin H, 2006, *Budaya Organisasi dan Perannya dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi*, Jurnal Eonomi Islam, Vol. 2 Nomor 1 Juni.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.
- Wahab, Solichin Abdul, 2012, *Analisis Kebijakan Dari Formula ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Wibowo, 2007, *Manajemen kinerja*, Jakarta, Rajawali
- Widanarto Agustinus, 2012, *Pengawasan Internal, Pengawasan eksternal dan Kinerja Pemerintah*, JIANA, Vol 12 no 1 Juli 2012, FISIP UNRI.
- Wirawan, 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Selemba Empat, Jakarta.

I. Struktur Organisasi Tim Peneliti

1. Ketua Pelaksana : Iqbal Miftakhul Mujtahid, S.IP. M.Si.
2. Anggota : Titi Darmi, S. Pd. M.Si.

II. Diskripsi Pembagian Tugas

No	Nama / NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Uraian Tugas
1.	Titi Darmi, S.Pd. M.Si NIDN 0218096801	Universitas Muhammadiyah Bengkulu	Ilmu Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi Awal Masalah penelitian. • Mengambil Data pelayanan di kantor CAPIL dan BP2T • Mencari Refrensi/kajian pustaka • Wawancara Kepada Sumber data • Membuat Proposal (Bersama dengan tim) • Membuat laporan harian (tim) • Membuat kemajuan penelitian (tim) • Membuat laporan akhir (tim) • Pengunggahan laporan
2.	Titi Darmi, S.Pd. M.Si. NIDN. 0218096801	Universitas Muhammadiyah Bengkulu	Ilmu Politik	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara dengan informen (Tim). • FGD dengan nara sumber (Tim) • Menganalisa data (bersama tim) • Memverifikasi kebenaran data (bersama tim) • Membuat Proposal (tim) • Membuat Laporan Kemajuan Penelitan (Tim) • Membuat laporan akhir (tim) • Membuat catatan kegiatan penelitian (tim)

				<ul style="list-style-type: none"> Membuat Laporan penggunaan Dana (Tim)
--	--	--	--	---

Lampiran 3 : Biodata Tim Peneliti

BIODATA KETUA PENELITI

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Iqbal Miftakhul Mujtahid, S.IP, M.Si
2	Jenis Kelamin	L
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP	198206062008121001
5	NIDN	0006068211
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Kudus, 6 Juni 1982
7	E-mail	iqbal@ut.ac.id
8	Nomor Telepon/HP	081377668700
9	Alamat Kantor	Jl. Sadang Raya Lingkar Barat Kota Bengkulu
10	Nomor Telepon/Faks	(0736) 346177
11	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1 = 20orang S-2 = orang S-3 = orang
12	Mata Kuliah yang Diampu	1. Pengantar Ilmu Administrasi 2. Pendidikan 3. Manajemen Rekod Aktif

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	Universitas Jenderal Soedirman	
Bidang Ilmu	Pemerintahan	Administrasi Publik	
Tahun Masuk-Lulus	2002-2006	2006-2008	
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi			
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Juhari, M.Si	Dr. Slamet Rosyadi	

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1.	2009	Pelayanan Publik untuk pengembangan iklim investasi di Bengkulu	UT	Rp. 20.000.000
2.	2011	Pelayanan Kesehatan Pengguna Kartu	UT	Rp.20.000.000

		Askeskin di RS M. Yunus Bengkulu		
3.	2012	Hubungan Perilaku Kepemimpinan terhadap <i>Good Government</i> di Kota Bengkulu	UT	Rp.20.000.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1.	2011	Pengembangan Model Pelatihan <i>Life Skills</i> Pengelasan dan Seni Tralis di Kota Bengkulu	UT	Rp.10.000.000
2.	2011	Program Pemberantasan Buta Aksara dan Baca Tulis Al-Qur'an Desa Talang Boseng Bengkulu Tengah	UT	Rp.10.000.000
3.	2012	Pemanfaatan Limbah Plastik untuk Meningkatkan Pendapatan Warga Rawa Makmur Bengkulu	UT	Rp.15.000.000

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume /Nomor/Tahun
1.	Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dalam Pelayanan Keimigrasian terhadap Kepuasan Pennguan Pelayanan Paspur	Media Ekonomi	No.2 Vol. IX
2.	Pelayanan Publik untuk Mengembangkan Iklim Investasi(Studi Tentang Responsivitas Pemerintah Provinsi Bengkulu terhadap Tuntutan Publik	Institutions Reseach	No.2 Vol. VI

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1.	Seminar Nasional FISIP UT	Resiko Konflik Eksekutif dan Legislatif di Era Otonomi Daerah di Kabupaten Seluma	07-07-2011, Tangsel
2.	Seminar Nasional FISIP UT	Strategi Pengembangan Daerah di Provinsi Bengkulu	07-07-2012, Tangsel

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
-----	------------	-------	----------------	----------

--	--	--	--	--

H. Perolehan HKI dalam 5–10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
-----	----------------	-------	-------	------------

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
-----	--	-------	------------------	-------------------

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
-----	-------------------	-------------------------------	-------

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Bersaing.

Bengkulu, 8 Maret 2013

Pengusul,



Iqbal Miftakhul Mujtahid, S.IP, M.Si
NIP.198206062008121001

BIODATA ANGGOTA PENELITI

a. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (denganelar)	Titi Darmi, S.Pd. M.Si
2	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
3	Jabatan Struktural	-
4	NBK	041 742 630
5	NIDN	0218096801
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Manna, 18 September 1968
7	Alamat Rumah	Jl. DP. Negara 3 No. 45b Rt/Rw. 06/02 Sukarami Kota Bengkulu
9	Nomor Telepon/Faks/ HP	085234332266
10	Alamat Kantor	Jl. Bali PO Box 118 Kampung Bali Bengkulu
11	Nomor Telepon/Faks	0736 (22765)
12	Alamat e-mail	titi.harmadi@gmail.com
13	Lulus yang Telah Dihasilkan	S-1= orang; S-2= ..Orang; S-3=...Orang
14	Mata kuliah yang diampu	1. Keuangan Publik
		1. Kebijakan Publik
		3. Reinventing Government
		4. Usaha-Usaha Milik Negara & Daerah

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Muh. Bengkulu	Universitas Bengkulu	
Bidang Ilmu	Administrasi Pended	Ilmu Administrasi	

Tahun Masuk-Lulus	1991-1994	2011 - 2012	
Judul Skripsi/Thesis/Disertasi	Unsur-unsur Pembangunan dalam Pengelolaan Pendidikan	Pelaksanaan Penempatan Kerja Karyawan di UMB	
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Ismail, M.Pd	Dr. Hajar GP	

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Rp juta)
1	2010	Evaluasi Bansos Sebagai Upaya Pengentasan Kemiskinan di Kota Bengkulu	Mandiri	-
2	2011	Akuntabilitas dan Transparan Pengelolaan Keuangan Publik (Telaah kasus pengawasan APBD Kab. Bengkulu Selatan)	LPPM-UMB	6.000.000
3	2012	Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Pertanahan Sebagai Wujud UU No. 32 Tahun 2004 (Telaah kasus pertanahan di kota Bengkulu)	Mandiri	-
4	2013	Pelaksanaan penerapan Budaya Organisasi dan Kinerja Organisasi untuk Meningkatkan Kinerja Aparatur Dalam Rangka Optimalisasi pencapaian Target PAD di Kota Bengkulu	Dikti	13.500.000
5	2014	Optimalisasi Pelayanan Publik berbasis Implementasi Kebijakan dan Budaya Organisasi di Pemkot Bengkulu	Dikti	14.000.000

*Tuliskan sumber pendanaan: PDM, SKW, Pemula, Fundamental, Hibah bersaing, Hibah Pekerti, Hibah Pascasarjana, Hikom, Stranas, Kerjasama Luar Negeri dan Publikasi Internasional, RAPID, Unggulan Stranas, atau sumber lainnya.

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian pada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Rp juta)

1	2011	Pemisahan dan pembuatan Pupuk Kompos di RT. 06 kelurahan Sukarami Kota Bengkulu, tahun 2011	Kelurahan Sukarami	500.000
2	2011	Akuntabilitas Pelayanan Publik Pegawai Dinas Pertanian, Perkebunan dan Peternakan (DP3) Kab Seluma	Dinas Pertanian, Perkebunan dan peternakan (DP3) Kab seluma	-
3	2012	Optimalisasi Sumber Daya Pertanahan dalam Rangka Meningkatkan PAD	BPN dan DP3 Kab Seluma	2.500.000
4	2012	Dampak Korupsi terhadap sektor pembangunan	DP3 Kab Seluma	-

**Tuliskan sumberpendanaan: PenerapanIPTEKS-SOSBUD, Vucer, Vucermultitahun, UJI, Sibermas, atau sumberlainnya.*

E. Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Volume/ Nomor/Tahun	Nama Jurnal
1	Pelaksanaan Penempatan Kerja Karyawan di Universitas Muhammadiyah Bengkulu.	IDEA, Jurnal Ilmiah Vol.5, No.21, September 2011 ISSN 1978-3531	Jurnal Ilmiah- Fak ilmu sosial Univ. Muhammadiyah Bengkulu
2	Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Pengawasan Pengelolaan Keuangan Publik (Kasus pada APBD BengSel)	IDEA, Jurnal Ilmiah Vol.6, No.22, Desember 2011 ISSN 1978-3531	Jurnal Ilmiah -Fak- ilmu sosial Univ. Muhammadiyah Bengkulu
3	Good Governance Yang Mencemaskan (telaah tata kelola pemerintahan provinsi Bengkulu)	Idea, Jurnal Ilmiah Vol.6 no. 23 Maret 2012 ISSN-1978-3531	Jurnal Ilmiah -Fak- ilmu sosial Univ. Muhammadiyah Bengkulu
4	Penerapan Budaya Organisasi, Kinerja Organisasi dan Kinerja Aparatur	JAP, Vol 2, no1 Nov 2013 ISBN 2302-4674	JAP FISIP Universitas Riau

F. Pengalaman Penyampaian Makalah Secara Oral Pada Pertemuan/Seminar Ilmiah Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah / Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima risikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penelitian Madya di Universitas Terbuka

Bengkulu, 28 November 2013
Pengusul,



Titi Darmi, S.Pd. M.Si.
NIDN 0218096801