



Analisis Optimalisasi Penyusunan Laporan Kinerja Melalui Standar Pelayanan Publik (Lingkup Pemerintahan) Di Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu

Deltari Novitasari ¹⁾, Alfian Noor ²⁾

Stikes Bhakti Husada Bengkulu

Email: deltari1984@gmail.com

How to Cite :

Novitasari, D. Noor, A., (2022). Analisis Optimalisasi Penyusunan Laporan Kinerja Melalui Standar Pelayanan Publik (Lingkup Pemerintahan) Di Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2) . doi: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2>

ARTICLE HISTORY

Received [15 Juni 2022]

Revised [5 Juli 2022]

Accepted [23 Juli 2022]

KEYWORDS

*Performance Report,
Standard of Public
Service*

*This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



ABSTRAK

Isu utama pada penelitian ini adalah masih rendahnya standar pelayanan publik di Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu. Hal ini Standar pelayanan penyampaian data dalam penyusunan laporan kinerja pada Pemerintah Daerah Provinsi saat ini belumlah tersusun secara teknis dan belum memiliki regulasi khusus, sehingga mengakibatkan belum optimalnya penyusunan laporan kinerja yang dapat menggambarkan kondisi-kondisi nyata yang terjadi pada saat seperti belum adanya standar pelayanan dalam bentuk baku (informasi/persyaratan administratif) dalam penyampaian data laporan kinerja. Metode penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan SWOT melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian membuktikan bahwa optimalisasi pelayanan publik yang paling tepat untuk meningkatkan pelaporan kinerja yaitu melakukan strategi komunikasi, dan capaian keberhasilan telah dilihat dari adanya standar pelayanan baku. Diharapkan dengan adanya penelitian ini pemerintahan dapat meningkatkan pengembangan sumber daya manusia melalui sikap dan semangat kerja yang tinggi dengan berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa dan Negara serta memiliki tanggung jawab dengan lingkungan kerja dan organisasi.

ABSTRACT

The main issue in this research is the low standard of public services at the Bengkulu Provincial Secretariat. This is because the service standards for delivering data in the preparation of performance reports to the Provincial Government are currently not technically structured and do not have special regulations, resulting in the non-optimal preparation of performance reports that can describe real conditions that occur at the time such as the absence of service standards in standard form (information/administrative requirements) in the submission of performance report data. The research method uses descriptive qualitative analysis with SWOT through observation and interviews. The results of the study prove that the most appropriate optimization of public services to improve performance reporting is to carry out a communication strategy, and the achievement of success has been seen from the existence of standard service standards. It is hoped that with this research, the government can improve the development of human resources through a high attitude and work spirit that is oriented to the interests of the community, nation and state and has responsibility with the work environment and organization.

PENDAHULUAN

Sebagaimana diamanatkan Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Biro Pemerintahan Provinsi merupakan Leading Sector Penyusunan laporan kinerja yang disusun satu tahun anggaran, dan dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bengkulu paling lambat tiga bulan setelah tahun anggaran berakhir. Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah maka Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu dikategorikan dengan klasifikasi nilai B. Tugas pokok dalam penyusunan laporan dan pengumpulan data di serahkan tugas kepada Kepala Sub Bagian Tata Pemerintahan dan Tata Usaha Biro. Standar pelayanan penyampaian data dalam penyusunan laporan kinerja pada Sekretariat Daerah Provinsi saat ini belumlah tersusun secara teknis dan belum memiliki regulasi khusus, sehingga mengakibatkan belum optimalnya penyusunan laporan kinerja yang dapat menggambarkan kondisi-kondisi nyata yang terjadi pada saat seperti belum adanya standar pelayanan dalam bentuk baku (informasi/persyaratan administratif) dalam penyampaian data laporan kinerja.

Permasalahan dalam pelayanan pengumpulan data juga terjadi pada data laporan kinerja belum ada kotak pengaduan atau saran terkait layanan juga dari segi waktu belum ada batasan yang jelas dalam pelayanan pengumpulan data laporan kinerja. Kemudian juga masih belum adanya sistem, mekanisme atau prosedur (alur pelayanan) dalam penyampaian data laporan kinerja. Sementara dengan adanya keterbatasan atau masalah tersebut kondisi ideal yang diharapkan yaitu adanya regulasi khusus yang baku (informasi atau persyaratan administratif) menyangkut teknis penyampaian data laporan kinerja. Diharapkan ada kotak pengaduan terkait pelayanan penyampaian data laporan kinerja. Juga dari segi waktu ada batasan waktu dalam pengumpulan data laporan kinerja serta adanya sistem, mekanisme atau prosedur (alur pelayanan) dalam penyampaian data laporan kinerja.

Dari kondisi yang ada terhadap kondisi yang diharapkan dimana dalam pengumpulan data diperlukan adanya standar pelayanan yang baku. Ruang lingkup pelaksanaan proyek perubahan melalui pembuatan standar pelayanan pengumpulan data pada Sub Bagian Tata Pemerintahan dan Tata Usaha Biro, Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu meliputi yang pertama pembuatan instrumen sebagai tolak ukur kepuasan (Tim OPD) dalam pengumpulan data laporan kinerja, yang kedua pembuatan standar pelayanan pengumpulan data laporan kinerja, serta adanya regulasi atau kekuatan hukum tentang Standar Pelayanan Pengumpulan Data laporan kinerja.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2006) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Menurut Keputusan Menteri APPN (2009) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Azis Sanapiah (2000) pelayanan publik menyangkut kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Azas-azas pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2011) sebagai berikut:

1. Transparansi yaitu Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Kondisional yaitu Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi yaitu Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yaitu Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standar pelayanan sebagaimana di atur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery), meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung), Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
2. Reliability (kehandalan), Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness (daya tanggap), Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy (empati), Sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen.

Sedangkan menurut Tjiptono dan Diana (2003), terdapat delapan dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja (performance), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Pelaporan Kinerja

Prinsip Laporan yang baik

Prinsip-prinsip suatu laporan yang baik pada umumnya mengikuti prinsip-prinsip yang lazim yang menjadi prasyarat dapat disusunnya laporan yang baik, yaitu laporan harus disusun secara jujur, obyektif dan transparan. Disamping itu masih diperlukan prinsip-prinsip lain agar kualitas laporan cukup baik yaitu (Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2008) :

1. Prinsip pertanggungjawaban (responsibility center) sehingga ruang lingkup yang dilaporkan jelas. Hal-hal yang terkendali (controllable) maupun yang tidak terkendali (uncountrollable) bagi pihak yang melaporkan ,dapat dimengerti pembaca laporan.
2. Prinsip pengecualian, yang dilaporkan adalah hal-hal penting dan relevan bagi pengambilan keputusan dan pertanggungjawaban. Misalnya, hal-hal yang menonjol baik keberhasilan maupun kegagalan, perbedaan-perbedaan antara realisasi dengan target/standar/budget.
3. Prinsip perbandingan, laporan dapat memberikan gambaran keadaan masa yang dilaporkan dibandingkan dengan periode-periode lain atau unit lain.
4. Prinsip akuntabilitas, sejalan dengan prinsip pertanggungjawaban dan prinsip pengecualian di atas, maka prinsip ini mensyaratkan hal-hal yang dominan yang membuat sukses atau gagal yang terutama perlu dilaporkan.
5. Prinsip manfaat yang diharapkan dari laporan itu harus lebih besar dari biayanya.

Persyaratan Pelaporan Kinerja

Khusus terkait dengan laporan kinerja ini juga mengeluarkan kriteria persyaratan sebuah pelaporan kinerja yang baik, yaitu (Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2008) :

Memfokuskan pada hal-hal kunci (*Focusing on Critical Things*) Laporan kinerja yang baik hendaknya terfokus pada aspek-aspek kunci yang menunjukkan pencapaian kinerja instansi pemerintah. Dijelaskan mengenai hal-hal yang mendasari aspek-aspek kritikal yang telah dipilih instansi dalam menjalankan amanahnya untuk mencapai kinerja yang telah disepakati. Fokus kinerja instansi adalah mengarahkan daya upaya untuk mencapai tujuan dan sasaran melalui pelaksanaan program dan kegiatan tahunan.

Mengaitkan dengan tujuan dan hasil-hasilnya (*Relating goals and results*) Laporan kinerja hendaknya menyampaikan informasi mengenai capaian kinerja dengan membandingkan antara realisasi dengan yang direncanakan. Ukuran capaian kinerja instansi tidak hanya terbatas pada capaian tahunan secara parsial, akan tetapi juga diinformasikan mengenai perkembangan kinerja yang dicapai dengan tahun sebelumnya dan terhadap target-target rencana kinerja instansi pemerintah. Agar bermanfaat, informasi harus relevan untuk memenuhi kebutuhan pemakai dalam proses pengambilan keputusan. Informasi memiliki kualitas relevan kalau dapat mempengaruhi kebutuhan pemakai dengan membantu mereka mengevaluasi peristiwa masa lalu, masa kini atau masa depan, menegaskan atau mengoreksi hasil evaluasi mereka dimasa lalu.

Menempatkan hasil dalam konteksnya (*Putting results in context*) Laporan kinerja yang baik merupakan laporan yang menjelaskan mengenai posisi instansi dalam pencapaian target tahunan dan target jangka panjang. Dalam laporan juga harus menjelaskan mengenai interpretasi data capaian kinerja tersebut dikaitkan dengan komitmen dalam penetapan kinerja. Dengan demikian laporan akuntabilitas diutamakan untuk menginformasikan mengenai kesesuaian antara yang telah dilakukan dengan keharusan kesepakatan anggaran dalam koridor tugas pokok dan fungsi instansi pemerintah.

Mengaitkan sumberdaya dengan hasil yang dicapai (*Relating resources to results*) Laporan kinerja menjelaskan capaian kinerja dikaitkan dengan penggunaan sumber daya, analisis yang dilakukan berkaitan dengan ukuran efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas instansi pemerintah. Efisiensi berkaitan dengan jumlah output yang dicapai instansi dengan memanfaatkan atau mengalokasikan sejumlah sumber daya tertentu. Sedangkan efektivitas merupakan keberhasilan instansi dalam merealisasikan rencana yang telah ditetapkannya.

Menyajikan perbandingan informasi (*Presenting comparative information*) Laporan kinerja yang baik harus mampu menjelaskan bukan hanya kinerja tahunan akan tetapi juga memperlihatkan trend dengan periode masa lalu, dan prediksi pada masa depan. Disamping itu, dalam laporan hendaknya diperbandingkan capaian kinerja instansi pemerintah dengan instansi lain. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai posisi instansi dalam pencapaian kinerja jangka panjangnya dan kemungkinan untuk meningkatkan kinerja sebagaimana diperlihatkan oleh instansi yang lebih unggul.

Mengarahkan pada kehandalan isu (*Addressing the reliability issue*) Laporan harus didasarkan pada data yang handal dan valid. Kehandalan data akan mendukung kredibilitas informasi yang dikandungnya. Informasi yang kredibel berguna untuk mendukung keputusan-keputusan yang akan diambil oleh para penggunanya. Agar bermanfaat, informasi harus handal jika bebas dari pengertian yang menyesatkan, bebas dari kesalahan material dan dapat diandalkan pemakainya karena berisi data/informasi yang obyektif, akurat, dan tepat waktu. Akurasi dapat terjadi pada waktu pengukuran maupun pengolahan data. Akurasi ini dapat ditingkatkan melalui kehati-hatian dalam memperoleh dan memproses data dan menyampaikannya kepada pengguna informasi. Pengendalian dan ukuran-ukuran keamanan data yang terbangun dalam sistem informasi sangat diyakini sebagai cara yang efektif untuk memperoleh keakuratan informasi.

Bermanfaat bagi masyarakat (*Benefits to the community*) Laporan yang bermanfaat bagi masyarakat adalah laporan yang mengandung informasi mengenai hasil yang dicapai, menunjukkan kontribusi pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, dan membandingkan dengan biaya yang digunakan untuk mencapai kinerja tersebut. Bermanfaat bagi masyarakat artinya menginformasikan capaian outcome yang diukur dari berfungsinya output bagi perbaikan kehidupan masyarakat.

Berpandangan jauh ke depan (*Forward-looking*) Dalam laporan hendaknya tergambar mengenai kontribusi instansi terhadap kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat. Instansi juga perlu menegaskan mengenai kegagalan dalam mencapai komitmen (rencana kinerja) yang telah ditetapkan. Instansi pemerintah melaporkan mengenai tantangan dan arah kebijakan masa depan terutama yang berkaitan dengan kegagalan-kegagalan di tahun berjalan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan alat tes berupa observasi dan wawancara. Dalam menganalisis data yang tersedia, peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi Data, yaitu data yang diperoleh ditempat penelitian langsung dirinci secara sistematis setiap selesai mengumpulkan data, lalu laporan tersebut direduksikan yaitu dengan memilah hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data, yaitu penyajian kesimpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi dari data-data yang telah diperoleh

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini digolongkan menjadi dua, yaitu :

Data primer

Merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari objek penelitian dengan menggunakan observasi dan wawancara kepada kepala sub bagian tata pemerintahan dan tata usaha Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu

Data Sekunder

Data sekunder ini meliputi pencatatan dokumentasi arsip di Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu.

Sampel Penelitian

Kepala Sub Bagian Pemerintahan dan Tata Usaha Biro Pemkesra Sekretariat Provinsi Bengkulu beserta staff.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dari data-data yang telah diperoleh sebagai berikut:

Strategi Komunikasi Pelayanan Publik

Berhasil tidaknya laporan kinerja berpengaruh pada standar pelayanan publik yang akan diterapkan menyangkut pada strategi komunikasi yang digunakan. Adapun strategi komunikasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pendekatan-pendekatan pada *stakeholder* guna untuk memberikan informasi tentang perlunya standar pelayanan.
2. Memberikan arahan kepada tim efektif guna memahami tentang arti pentingnya standar pelayanan dalam pengumpulan laporan kinerja.
3. Memberikan pemahaman tentang tujuan, manfaat dan ruang lingkup pada pelaksanaan penyusunan standar pelayanan dalam pengumpulan laporan kinerja.
4. Memberikan tanggung jawab serta target pencapaian pada pokja-pokja
5. Memperhatikan faktor-faktor personal dan situasional yang mempengaruhi perilaku pelaksanaan kegiatan.
6. Menerima usulan dan tanggapan guna membangun kerjasama pada *teamwork (stakeholder)*.
7. Menjaga koordinasi dan sinkronisasi serta harmonisasi pada *stakeholder* internal dalam pelaksanaan kegiatan yang akan dicapai.
8. Selalu responsif terhadap kendala-kendala yang dihadapi
9. Meningkatkan pengawasan, pengendalian dan evaluasi serta pelaporan kepada mentor terhadap perkembangan pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan hal tersebut diatas strategi komunikasi merupakan peran penting dalam standar pelayanan publik dalam penyusunan laporan kinerja hal ini sesuai dengan teori dari Pasolong (2011) *Reliability* (kehandalan) yaitu Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Juga dalam poin strategi komunikasi juga terdapat pernyataan bahwa "selalu responsif terhadap kendala-kendala yang dihadapi" hal ini sesuai dengan Pasolong (2011) yang menyatakan bahwa Responsiveness (daya tanggap), Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.

Capaian Standar Pelayanan Publik

Tercapainya implementasi optimalisasi laporan kinerja melalui Standar Pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Adanya koordinasi, komunikasi, sinkronisasi, harmonisasi serta kolaborasi dari persiapan sampai dengan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan.
2. Adanya dukungan dan kekompakan stakeholder dalam mengimplementasikan tugas dan kewajiban
3. Adanya koordinasi dan konsultasi baik kepada mentor maupun kepada pembimbing.
4. Adanya instrumen yang dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada saat pengumpulan laporan kinerja.
5. Adanya standar pelayanan baku.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka sesuai dengan capaian yaitu laporan yang mengandung informasi mengenai hasil yang dicapai, menunjukkan kontribusi pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, dan membandingkan dengan biaya yang digunakan untuk mencapai kinerja tersebut. Bermanfaat bagi masyarakat artinya menginformasikan capaian outcome yang diukur dari berfungsinya output bagi perbaikan kehidupan masyarakat (Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2008)

Kendala Internal dan Kendala Eksternal

Pada saat pelaksanaan kegiatan kendala internal tidak terlalu signifikan, namun kendala tetap ada, adapun kendalanya sebagai berikut:

1. Adanya kesamaan jadwal kegiatan dengan kegiatan lain atau tugas kantor
2. Kurang maksimalnya kerja tim terhadap waktu dalam pelaksanaan proyek perubahan
3. Adanya perubahan mekanisme pengadaan barang dan jasa yang dulunya menggunakan sistem penunjukkan langsung saat ini harus menggunakan e-katalog atau *e-purchasing*.

Kendala eksternal yang dihadapi pada saat pelaksanaan adalah susahnya mengundang *stakeholder* eksternal pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu dikarenakan padatnya agenda kegiatan masing-masing bagian.

Strategi Mengatasi Kendala

Adapun strategi untuk mengatasi kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pembagian tugas yang jelas kepada tim efektif sehingga ada kegiatan kantor yang akan dilaksanakan tidak tumpang tindih.
2. Membuat jadwal ulang dan memberi motivasi dengan tim efektif, agar dapat mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan yang tertunda, bila memang diperlukan dilakukan lembur atau waktu tambahan.
3. Selalu memberikan arahan dan motivasi agar tercipta koordinasi baik vertikal maupun horizontal.
4. Menjaga keharmonisan pada *stakeholder* yang ada
5. Unruk *stakeholder* eksternal selain dilakukan pengiriman melalui email juga dilakukan komunikasi melalui telepon atau *whatsapp*.

Berdasarkan strategi keluhan tersebut maka sesuai dengan teori dari Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003) yaitu *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan serta penanganan keluhan yang memuaskan dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu

citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Agar terciptanya arahan dan keharmonisan maka harus sesuai dengan teori tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam optimalisasi pelayanan publik yang paling tepat untuk meningkatkan pelaporan kinerja maka strategi yang paling tepat yaitu melakukan strategi komunikasi, dengan adanya koordinasi yang baik maka regulasi akan berjalan dengan baik dengan demikian laporan kinerja akan selesai tepat waktu. Selain itu juga capaian keberhasilan telah dilihat dari adanya standar pelayanan baku yang menjadi motivasi bagi kepala sub bagian tata pemerintahan dan tata usaha beserta staf dalam membuat laporan kinerja yang sesuai dengan alur pelayanan atau protap. Namun kendala dalam pelaksanaan pembuatan laporan kinerja tidak lepas dari kendala-kendala internal maupun eksternal yang dihadapi. Untuk itu standar pelayanan publik harus dilaksanakan.

Saran

Diharapkan dengan adanya penelitian ini pemerintahan dapat meningkatkan pengembangan sumber daya manusia melalui sikap dan semangat kerja yang tinggi dengan berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa dan Negara serta memiliki tanggung jawab dengan lingkungan kerja dan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2006. Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. Gajah Mada University: Yogyakarta
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2008. Sebuah Media Penginformasian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Modul Pelaporan Kinerja & Laporan Akuntabilitas Kinerja di Lingkungan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri APPN Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah
- Sanapiah Azis, 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Jurnal Administrasi Negara Volume 6 Nomor 1
- Sinambela, Lijan Poltak (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.