

TESIS

**PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU**

**KEMAL PASHA
E062211006**



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

TESIS

**PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU**

**KEMAL PASHA
E062211006**



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

**PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU**

Tesis

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diajukan oleh

Kemal Pasha

E062211006

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

TESIS

PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL KABUPATEN LUWU

Disusun dan diajukan oleh

KEMAL PASHA

Nomor Pokok : E062211006

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal **21 November 2022**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui

Ketua

Prof. Dr. Rabina Yunus, MA.
NIP:196011231986032001

Ketua Program Studi Magister
Ilmu Pemerintahan,

Prof. Dr. Nurlinah, M.Si.
NIP:196309211987022001

Anggota Penasehat

Dr. A.M Rusli, M.Si.
NIP. 19640727991031001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Dr. Rhil Sukri, S.IP., M.Si.
NIP 197508162008011008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kemal Pasha
Nomor Induk Mahasiswa : EOG2211006
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar - benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari saya terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini adalah tesis hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

21 November 2022

Makassar,

Menyatakan


Kemal Pasha

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Sehingga tesis ini dapat tersusun untuk dapat memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Magister Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin. Gagasan yang mendasari penelitian ini adalah adanya keinginan penulis untuk menganalisis bagaimana Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu.

Proses Penyusunan tesis ini sangatlah tidak mudah, karena peneliti harus dapat mengatur waktu untuk melakukan penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu,. Saran serta masukan yang sangat berharga dari dosen pembimbing dan dosen penguji merupakan bagian terpenting dari tesis ini. Kadangkala pengetahuan dan daya analisis peneliti menjadi salah satu bagian yang tidak terpisahkan sehingga tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Walaupun demikian, peneliti meyakini bahwa tidak akan ada usaha yang sia-sia, sepanjang kita mau berusaha dan bersungguh-sungguh dengan demikian peneliti berharap tesis ini dapat bermanfaat untuk pengembang ilmu pengetahuan.

Keberadaan tesis ini tentu tidak bisa terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, maka perkenankan peneliti menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada Bapak Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si. Selaku Pembimbing 1 (satu) dan Bapak Dr. A.M. Rusli, M.Si. Selaku pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dalam membimbing penulis dari penyusunan proposal penelitian hingga selesainya tesis ini.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M.Si., Ibu Dr. Hasniati, M.Si, Bapak Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si, Selaku penguji yang sabar menguji dan memberikan masukan, kritik, dan saran yang sangat berharga mulai dari pengajuan proposal penelitian sampai selesai.

Pada kesempatan yang berharga ini, penulis juga menghaturkan penghargaan dan terima kasih kepada segenap pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dari awal menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini, Kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M, Sc., Selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya, Direktur dan Staf Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Dr. Phil. Sukri, S. IP.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajaran pimpinan fakultas, dosen dan staf akademik Fisip Universitas Hasanuddin.
3. Ibu Prof. Dr. Nurlinah,M.Si. Selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan beserta segenap staf akademik.
4. Seluruh Kepala Daerah yang berada diKabupaten Luwu telah memberi saran atas penelitian dan telah memberikan izin dan dukungan kepada penulis selama penulis melakukan penelitian.
5. Terkhusus Orang Tua dan saudara/i yang telah memberikan doa, dukungan moril dan materil sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.
6. Teman- teman seperjuanganku pada program studi Ilmu pemerintahan angkatan 2021 yang senantiasa selalu memberikan motivasi dan dukungan

serta selalu mengingatkan untuk mengerjakan tesis ini kalian semua luar biasa.

7. Dan kepada segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kepada mereka semua, tiada hal yang dapat disampaikan kecuali terima kasih yang tulus serta sebesar- besarnya atas segala bantuannya.

Dengan pengantar ini semoga Allah SWT senantiasa membimbing kita di jalan yang lurus dan berguna bagi sesama, Insya Allah, Aamin ya rabbal alamin.

Makassar, 1 November 2022

Kemal Pasha

ABSTRAK

KEMAL PASHA. *Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu* (dibimbing oleh Rabina dan A.M. Rusli).

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat profesionalisme kerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik yang dalam hal ini menyangkut beberapa aspek yang harus kita pahami bersama dan juga mengkaji penerapan standar operasional prosedur di bidang Kependudukan dan Kependudukan Kantor Layanan Catatan Sipil Kabupaten Luwu. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis yang diobservasi secara nyata. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah menanggapi profesionalisme aparatur sipil negara tentang pelayanan publik yang memiliki dua aspek, yaitu aspek responsivitas dan aspek inovasi, sedangkan standar operasional prosedur yang ada di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Luwu memiliki tiga indikator, yakni transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

Kata kunci: profesionalisme, pelayanan publik



ABSTRACT

KEMAL PASHA. *Professionalism of State Civil Services in Public Services in Demography and Civil Registration Department of Luwu Regency* (supervised by Rabina and A.M. Rusli)

The purpose of this research is to find out the level of professionalism of the work of the State Civil Apparatus in public services which involves several aspects that must be understood together and examine the application of Standard Operating Procedure in Demography and Civil Service Office, and Civil Registration of Luwu Regency. This research was a qualitative method using phenomenological approach that is obviously observed. Data collection techniques used interview and documentation instruments. The results of this research respond to the professionalism of State Civil Apparatus about public services that have 2 aspects, namely responsiveness aspect and innovation aspect, while Standard Operating Procedure in the Civil Registry Office of Luwu Regency has 3 indicators, namely transparency, accountability, and rule of law.

Keywords: professionalism, public service



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	iii
LEMBARAN PENGESAHAN	iv
LEMBARAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademik.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.4.3 Manfaat Metodologis	10

1.5 Penelitian terdahulu.....	10
-------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Profesionalisme.....	17
2.1.1 Responsivitas	20
2.1.2 Inovasi	22
2.2 Konsep Aparatur Sipil Negara (ASN).....	25
2.3 Pelayanan Publik.....	28
2.3.1 Standar Pelayanan Publik.....	32
2.3.2 Asas Pelayanan Publik	34
2.4 Kepuasan Masyarakat.....	35
2.4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	37
2.5 Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP).....	40
2.6 Kerangka Pikir	46
2.7 Defenisi Konseptual	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	48
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
3.3 Informan Penelitian.....	48
3.4 Teknik dan Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	50
3.5 Analisis Data	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profi Daerah Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Luwu	53

4.1.2 Keadaan Geografis dan Administrasi	55
4.1.3 Kepadatan Penduduk	57
4.1.4 Keadaan Sosial	60
4.1.5 Kelembagaan Pemerinta Daerah	62
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	63
4.2.1. Struktur Organisasi.....	63
4.2.2. Personil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	67
4.2.3. Penyelenggara dan Uraian Tugas DISDUKCAPIL.....	68
4.3 Profesionalisme Kerja Aparatur Sipil (ASN) dalam Pelayanan Publik	72
4.3.1 aspek Responsivitas	75
4.3.2 Aspek Inovasi	80
4.4 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	84
4.4.1 Transparansi.....	85
4.4.2 Aturan Hukum.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pemerintahan dicirikan oleh kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah karena merupakan negara kesatuan. Pergeseran mendasar dalam pemerintahan dari negara sebagai pusat kekuasaan ke negara yang lebih dekat dengan warga negara, atau desentralisasi, dibawa oleh berlakunya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah kini lebih melihat aspek pemerintah daripada mengandalkannya.

Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak bagi pemerintahan yang baik (Tjokowinoto, 2001: 3). Upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik memerlukan unsur profesionalisme aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme di sini menekankan pada kemampuan, keterampilan dan pengalaman pejabat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparan, efektif dan efisien.

Permintaan perubahan seringkali ditujukan kepada pejabat pemerintah mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu hal yang seringkali masih menjadi permasalahan dalam hubungan antara penduduk dengan pemerintah daerah adalah di bidang pelayanan publik, terutama dalam hal kualitas atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat. Sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus semakin memberikan pelayanan yang berkualitas. Selanjutnya dalam menghadapi persaingan di era globalisasi, kualitas pelayanan aparatur

pemerintah akan semakin tertantang untuk lebih optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang, baik dari segi kualitas maupun dari segi pelayanan. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah tentang hubungan antara pemberi pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan. Sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan amanat UUD 1945, pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya.

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah peletak dasar pelaksana sistem pemerintahan. Seperti yang dikemukakan oleh Musanef (1996) bahwa keberadaan Pegawai Negeri Sipil pada hakekatnya adalah sebagai tulang punggung pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional. Oleh karena itu Pegawai Negeri Sipil diharapkan mampu menggerakkan serta melancarkan tugas-tugas pemerintahan dalam pembangunan, termasuk di dalamnya melayani masyarakat. Pendapat tersebut dikuatkan oleh Gatot (1992) yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah mereka yang telah memiliki syarat-syarat yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang, serta disertai tugas dalam jabatan negeri. Sesuai dengan fungsi utamanya sebagai pelaksana utama pemerintahan negeri ini, maka para Pegawai Negeri Sipil dituntut untuk memiliki etos kerja dan disiplin waktu yang tinggi. Hal ini tentu saja merupakan tantangan yang harus dijawab oleh seluruh pegawai negeri sipil di negeri ini. Bukan hanya di jajaran puncak saja, tetapi juga pada seluruh staf sampai tingkat terendah. Hal ini didasarkan pada satu pemikiran bahwa bagaimanapun juga tidak dapat dipungkiri meski bukan satu-satunya faktor penentu, maju mundurnya

negeri ini tergantung pada kinerja instansi pemerintahan, dalam hal ini Aparatur Sipil Negara itu sendiri.

Kualitas pelayanan publik erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk membentuk hubungan yang kuat dengan pemerintah. Dalam jangka panjang, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan. Pemerintah yang gagal memenuhi layanan akan menghadapi masalah. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain, dan bisa dibayangkan kerugiannya jika tidak memuaskan pelanggan.

Kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah menerapkan strategi melalui pengabdian kepada masyarakat, pemberdayaan dan partisipasi. Salah satu strategi pemerintah daerah adalah pemberian pelayanan, dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah daerah yang diberikan kepada masyarakat, termasuk pelayanan publik. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan akuntabel pada awal reformasi tidak lepas dari keinginan untuk menciptakan struktur pemerintahan yang demokratis, khususnya yang memberikan kewenangan lebih kepada daerah dan rakyat untuk mengelola urusan daerahnya. Sejak berlakunya UU no. 22 Tahun 1999 tentang Daerah, kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut tumbuh seiring dengan tumbuhnya

kesadaran bahwa warga negara berhak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan. Berdasarkan pasal 14 ayat 1 UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan: "Masalah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah bagi kabupaten/kota adalah urusan di tingkat kabupaten/kota, termasuk perencanaan dan pengendalian pembangunan, perencanaan, penggunaan dan pengawasan perencanaan penggunaan lahan; penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat; penyediaan sarana dan prasarana umum; pengobatan bidang kesehatan; administrasi pendidikan; mengatasi masalah sosial; posisi kerja; mendorong pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah; pemantauan lingkungan layanan lokal; pelayanan kepada penduduk dan status perkawinan; pelayanan administrasi publik; administrasi penanaman modal; penyediaan layanan dasar lainnya; dan hal-hal wajib lainnya yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan".

Layanan administrasi adalah otoritas wajib departemen atau kota. Sesuai dengan semangat demokrasi dan upaya tata pemerintahan daerah yang baik, maka kedudukan pemerintah daerah harus diperhatikan sebagai subjek utama dan mitra pembangunan, juga dalam kaitannya dengan kebijakan investasi daerah. Tantangan pelayanan publik bukan hanya bagaimana menciptakan pelayanan yang efektif, tetapi bagaimana pelayanan dapat diberikan tanpa membedakan status mereka yang dilayani. Dengan kata lain, bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Salah satu filosofi otonomi daerah adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat perlu diketahui terlebih dahulu permasalahan yang dihadapi masyarakat. Setelah dilakukan inventarisasi dan analisis masalah pelayanan publik, maka perlu

dilakukan strategi pelayanan yang efektif yang sesuai dengan kekhasan wilayah dan penduduknya. Di sektor publik, kegiatan pelayanan lebih berorientasi pada kepentingan publik, sehingga sering disebut sebagai pelayanan publik.

Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi pemberi pelayanan tersebut dapat efektif melayani secara santun dan profesional dengan standar mutu, baik, aman, lancar, tertib prosedur dan kepastian biaya atas pelayanan yang diberikan. Orang akan mengalami kepuasan bila mendapat pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia jasa. Apabila mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menggunakan layanan tersebut kembali.

Hardiansyah (2018), Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan baik kepada pemerintah maupun swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta dengan masyarakat, atau secara cuma-cuma untuk memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat berdasarkan pendapat. Pemerintah telah mencanangkan prinsip-prinsip untuk mencapai pemerintahan yang baik, yaitu pengembangan standar merupakan salah satu prinsip untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam pekerjaan penyelenggara pemerintahan. Standar Operasional Prosedur erat kaitannya dengan organisasi, khususnya instansi pemerintah, yang merupakan pedoman bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Insani (2016), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman dalam melaksanakan manajemen perkantoran untuk meningkatkan pelayanan. Standar operasional prosedur juga diartikan sebagai standar tertulis

yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan individu atau kelompok untuk mencapai suatu tujuan. Sebagai bagian dari upaya aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah sebagai penyedia layanan harus memberikan pedoman pelayanan berupa standar operasional prosedur yang merupakan salah satu perangkat manajemen untuk meningkatkan produktivitas. Standar operasional prosedur adalah kebijakan standar atau tertulis dalam bentuk tingkatan standar dan harus diadopsi untuk menjalankan suatu proses tertentu. Secara konseptual, prosedur dapat diartikan sebagai strategi yang menggambarkan tugas rutin atau tugas yang berulang. Dengan demikian, prosedur yang baik adalah prosedur dengan informasi dan langkah-langkah yang mudah dan tepat untuk dipahami.

Suatu prosedur harus dibakukan agar pengabdian kepada masyarakat yang ditetapkan secara tertulis dapat dihasilkan sebagaimana dimaksud. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara tentang Penataran Perangkat dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, seperti prosedur pelayanan, persyaratan dalam pelayanan, kemampuan agen dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan pemberian pelayanan dan kepastian jadwal. Aparatur pemerintah wajib memberikan pembinaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah berupa standar operasional prosedur sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa dapat memahami prosedur pelayanan mana yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah terkait. Setiap instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun masih terdapat hal-hal yang perlu dibenahi oleh pelayanan publik yang belum

sesuai dengan standar pelayanan di Indonesia dan instansi pemerintah terutama di Dinas Kependudukan dan Status Perkawinan Kabupaten Luwu yang merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang baik di Kabupaten Luwu menjamin keberhasilan pelayanan, sebaliknya kualitas yang rendah dapat mempengaruhi pelayanan yang kurang memuaskan di masyarakat. Rekam jejak ini dapat mengakibatkan pelayanan yang kurang baik sehingga masyarakat tidak mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu.

Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan terlihat dari bentuk pemerintahan dan kebutuhan masyarakat yang selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara dan pemerintah untuk melayani warganya. Memberikan pelayanan bukanlah hal yang mudah dan banyak orang yang tidak mendapatkan pelayanan. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan Kependudukan dan Kedudukan Sipil dapat ditentukan atas dasar pelayanan yang diberikan dan bagaimana proses pelayanan tersebut berjalan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan pengelolaan kependudukan, antara lain penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), penerbitan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran (AK) dan pelayanan pengelolaan kependudukan lainnya. Standar operasional prosedur bagi instansi pemerintah khususnya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Luwu adalah memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, efektif dan efisien kepada masyarakat dalam hal prosedur pelayanan yang akan dilakukan. Pengelolaan

kependudukan sebagai suatu sistem harus dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan pengelolaan negara. Berkenaan dengan kepentingan penduduk, administrasi kependudukan menjamin ditaatinya hak-hak administratif, seperti pelayanan publik dan perlindungan dokumen kependudukan.

Penerapan Standar Operasional Prosedur dapat dilihat pada Dinas Kependudukan dan Disabilitas Sipil Kabupaten Luwu yang mengatur tentang pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah, namun masih terdapat beberapa kinerja pelayanan publik di instansi pemerintah yang belum sebaik dalam memberikan pelayanan atau melaksanakan standar operasional prosedur seperti yang selama ini terjadi. di Kabupaten Kependudukan dan status perkawinan. Luwu, ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan kurang maksimal, saat mengurus KTP, KK dan Akta Kelahiran (AK) menjadi tidak konsisten saat menerapkan standar operasional prosedur.

Masyarakat mengeluhkan sistem pelayanan yang kurang memuaskan dan juga memakan waktu yang lama, apalagi sebagai masyarakat kita juga mendengar adanya diskriminasi dari beberapa pegawai yang menjalankan tugasnya, seperti mengutamakan penilaian kepada orang-orang yang memiliki keakraban tertentu dengan mereka, seperti keluarga. anggota salah satu pegawai, dibandingkan dengan mereka yang tidak memiliki kerabat yang menjalankan fungsinya sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan, adapun beberapa fenomena yang terjadi di lapangan dan menjadi kesalahan teknis, seperti akses ke Biro Kependudukan dan Kependudukan Disabilitas harus melalui salah satu kotamadya Luwu Raya sendiri, yang dari kecamatan

Walendrang, Walendrang Utara dan Lamasi harus melalui kota Palopo yang sebenarnya adalah kota Madya, ini dia membutuhkan waktu lebih dari dua jam untuk sampai ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pemerintah Kabupaten Luwu seharusnya mentransmisikan kependudukan dan catatan sipil Luwu untuk menanamkan tanggung jawab moral dalam memberikan pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak terganggu, sehingga fenomena di atas tidak mempengaruhi profesionalisme seorang pegawai mencerminkan dan menyimpang dari standar operasional prosedur. Prosedur yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Status Perkawinan Kabupaten Luwu.

Pentingnya penelitian ini dilakukan agar pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak dipersulit lagi dalam hal pelayanan terkait dengan pengurusan berkas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu?
- b. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Luwu?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui tingkat Profesionalisme kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik Dinas catatan sipil di Kabupaten Luwu.
- b. Untuk mengetahui pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kepentingan akademik praktis dan metodologis yang kemudian dapat di jabarkan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bentuk sumbangsih terhadap keilmuannya dan pengetahuannya dalam kajian ilmu pemerintahan yang berfokus pada penelitian pengembangan sumber daya manusia

1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pembaca, peneliti dan khususnya terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu sebagai upaya untuk menyadari pentingnya konsep pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam mendukung penyelenggara birokrasi pemerintahan.

1.4.3 Manfaat Metodologis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan nilai tambah yang selanjutnya dapat dikoordinasikan dengan penelitian lainnya, khususnya

yang sedang akan mengkaji profesionalisme aparatur sipil Negara dalam pelayanan publik melalui indikator responsivitas dan inovasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu.

1.5 Penelitian Terdahulu

Pada sub-bab ini menjelaskan mengenai studi penelitian terdahulu,
berisi

N O	Penulis/Tahun/ Judul/jurnal	Problematik	Metode Penelitian	Hasil	Relevansi
----------------	--	--------------------	------------------------------	--------------	------------------

1.	<p><i>NURUL HIKMAH dan TEGUH BATUAH 2011</i></p>	<p>profesionalis me aparaturne pemerintah daerah di bidang pelayanan kearsipan daerah</p>	<p>Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif.</p>	<p>pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) memiliki keuntungan atau nilai keunggulan yang menjadikan inovasi 6 in 1 (E-Lampid) ini memiliki aspek ekonomis dari segi biaya dan waktu.</p>	<p>Penelitian ini akan digunakan didalam latar belakang sebagai pendukung data terkait <i>Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya</i></p>
----	--	---	---	---	--

	<p>Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di Dispenduk Capil Kota Surabaya</p> <p>Journal Of Public Policy And Management Review</p> <p>Volume 9 Nomor 2</p>				
--	---	--	--	--	--

2.	<p><i>Vania Pravijanti</i></p> <p>2018</p>	<p>Kota Surabaya merupakan kota kedua terbesar di Indonesia setelah Jakarta dan pada tahun 2014-2016 jumlah penduduk Kota Surabaya meningkat, salah satunya dikarenakan tingkat kelahiran yang tinggi. Sehingga pemenuhan</p>	<p>Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif.</p>	<p>Inovasi yang dicetuskan adalah inovasi pelayanan Paket Hemat 1 dalam penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga sekaligus dalam satukali pelayanan dan pelayanan, dapat diakses</p>	<p>Penelitian ini memberikan gambaran serta pandangan terkait administrasi kependudukan dalam hal ini akta kelahiran dan kartu keluarga yang nantinya bisa dijadikan acuan pertanyaan lebih lanjut terkait pelayanan administrasi kependudukan</p>
----	--	---	---	--	--

	<p>Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya</p> <p>Jurnal Mahasiswa Unesa Vol 6, No 4</p>	<p>kebutuhan akan pelayanan bidang administratif sangat dibutuhkan.</p>		<p>melalui fasilitas kesehatan dan kelurahan .</p>	<p>nyang akanditeliti</p>
3.	<p><i>Yosua Ivan Pratama, Eva Hany Fanida</i></p> <p>2018</p> <p>Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang</p>	<p>Dalam pelayanan administrasi kependudukan setiap hari hampir melayani 100 permohonan mengakibatkan kantor kelurahan penuh sesak. Selain itu masyarakat harus rela mengantri sekitar 20-30 menit untuk dilayani dan</p>	<p>Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Program aplikasi SAKDINO sudah berjalan cukup baik, dapat membantu mempermudah masyarakat Dinoyo dalam mengurus Surat Pengantar serta memangkas birokrasi</p>	<p>Penelitian ini penting didalam proses Skripsisaya, sebagai referensi terkait Difusi Inovasi pada Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi</p>

	Jurnal mahasiswa Unesa Vol 6, No 9	dalam proses pelayanannya seringkali petugas berbelit-belit		yang berbelit-belit. Dengan adanya inovasi ini masyarakat tidak perlu lagi menemui RT atau RW dikarenakan pelayanannya sudah online	
--	------------------------------------	---	--	---	--

4.	<p>Toyibatur Rosidah</p> <p>2018</p> <p>Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo</p> <p>Jurnal Mahasiswa Unesa Vol 6, No 2</p>	<p>Masyarakat masih belum paham dan melengkapi dokumen yang akan digunakan untuk pembuatan akta sehingga proses pembuatan akta memerlukan waktu lama.</p>	<p>Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Berdasarkan 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin, Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya dan juga sesuai dengan SPP</p>	<p>Penelitian ini memberikan gambaran serta pandangan terkait administrasi kependudukan dalam hal ini akta kelahiran yang nantinya bisa dijadikan acuan pertanyaan lebih lanjut terkait pelayanan administrasi kependudukan yang akan diteliti</p>
----	--	---	---	---	--

				(Standart Pelayanan Publik)	
5.	<p>Chikita Yuniar, Andi Setiawan, Irma Fitriana Ulfah</p> <p>2018</p> <p>Inovasi Sistem Administrasi Kependudukan Elektronik Lahir Dan Mati Pada Aplikasi E-Lampid</p> <p>Journal Of Governance And Policy</p> <p>VOL 4, NO 2</p>	<p>Volume antrian di Dispendukcapil selalu padat setiap hari kerja, kepengurusan akta kelahiran cenderung lama ketidakjelasan waktu kepengurusan, untuk mengurus akta bisa sampai 2-3 minggu</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan memaparkan secara deskriptif analisa.</p>	<p>Paradigma masyarakat yang masih nyaman dengan cara offline serta Pengiriman berkas akta kelahiran ataupun akta kematian ke alamat pemohon yang tidak efektif.</p>	<p>Penelitian ini akan digunakan didalam latar belakang sebagai pendukung data terkait <i>Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya</i></p>

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Profesionalisme

Siagian (2000: 163) “menjelaskan bahwa profesionalisme adalah kehandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga dilaksanakan dengan kualitas tinggi, tepat waktu, hati-hati dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Perangkat profesional menurut pendapat di atas membutuhkan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berkat pengetahuan dan keterampilan yang tersedia pada perangkat, "akan mencapai keandalan dalam pelaksanaan tugas, sehingga dapat diandalkan. Keluar dengan kualitas tinggi, pada waktu yang tepat, dengan hati-hati dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh klien dan diikuti". dicapai oleh sebuah organisasi. Ketika sebuah organisasi berusaha untuk memberikan layanan yang sangat baik, organisasi mendasarkan profesionalisme pada tujuan untuk dicapai.

Profesionalisme berasal dari akar kata okupasi, dalam bahasa Inggris pendudukan atau dalam pendudukan Belanda. Kedua bahasa tersebut berasal dari bahasa latin profesi yang berarti pengakuan atau kesaksian. Profesi didefinisikan sebagai posisi atau kegiatan tertentu yang membutuhkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh melalui pelatihan akademik intensif.

Sobandi (2002: 64) mengemukakan bahwa “profesionalisme birokrasi adalah suatu perilaku, tujuan atau seperangkat kualitas yang menonjolkan atau

menggambarkan sifat suatu profesi yang dimiliki oleh birokrat dalam melaksanakan pekerjaannya”. Lebih lanjut Sobandi (2002: 64) mengemukakan bahwa ada beberapa ciri profesionalisme birokrasi, yaitu pertama harus ahli (kompetensi); bahwa karyawan harus menguasai pekerjaan, menguasai tugas dan memahami masalah.

Seorang pegawai tidak memahami dan menguasai suatu fungsi yang diberikan maka pekerjaannya tidak akan selesai dengan baik. Kedua, pekerja tidak dapat menjadi pegawai karena dapat mandiri dan mandiri. memiliki kedudukan dan dapat bertindak secara mandiri. mereka sendiri dan tidak terseret-seret pada waktu-waktu tertentu. Ketiga, bertanggung jawab atas segala sesuatunya. Ketika menggambarkan struktur organisasi birokrasi, salah satu faktor terpenting dalam menentukan kinerja pegawai adalah profesionalisme pegawai dalam birokrasi kerja. Karena kebutuhan setiap orang adalah unik, kepentingan dan tingkat pemenuhannya akan berbeda. Jika kebutuhan adalah salah satu alasan mengapa seseorang bertindak seperti itu, maka dapat dikatakan bahwa kebutuhan yang paling kuat pada waktu tertentu adalah yang menyebabkan seseorang bertindak dengan cara yang membantu mereka mencapai tujuan mereka.

Profesionalisme tidak hanya mengacu pada kesesuaian antara keterampilan dan kemampuan seseorang, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan untuk mengantisipasi segala perubahan lingkungan, termasuk kemampuan merespon upaya publik dan berinovasi. , yang pada akhirnya memengaruhi pekerjaan berbasis aturan. itu sederhana dan mudah. Profesionalisme adalah sesuatu yang digunakan untuk menilai kualitas pekerjaan

seseorang berdasarkan aturan. Apakah seseorang bekerja secara profesional atau bekerja dengan perasaan pribadi.

Aparatur yang profesional harus mampu dan memiliki rasa tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual, dan moral agar profesionalisme menjadi standar bagi petugas layanan profesional yang dapat menghasilkan kreativitas baru di tempat kerja.

Birokrat memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam mencapai tujuan organisasi yang berorientasi pada hasil yang harus dicapai oleh organisasi dengan berpedoman pada misi dan nilai-nilai misi serta berorientasi pada nilai profesionalisme. didasarkan pada kemampuan seseorang untuk memenuhi persyaratan tugas yang telah diberikan kepadanya oleh organisasi. Efisiensi organisasi akan dipengaruhi oleh alasan pentingnya kesesuaian disiplin-ke-disiplin atau oleh keterampilan individu yang tidak sesuai dengan tugas yang diberikan kepada mereka.

Pencapaian aparatur yang profesional memerlukan kemauan politik pemerintah untuk melakukan perubahan mendasar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat berfungsi secara profesional dan menjawab keinginan dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan filosofi atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan, dimulai dengan mengartikulasikan visi dan misi yang ingin dicapai dan dicapai oleh organisasi, membangun struktur datar yang tidak terlalu hierarkis dan proses kerja yang tidak terlalu terkait. . ke aturan formal.

Menurut Solihin (2007: 87), wujud kompetensi yang sebenarnya muncul dari upaya penilaian prinsip-prinsip profesionalisme dan kebutuhan, dan dari

penilaian yang dilakukan terhadap keterampilan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, serta dari upaya perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Indikator minimal untuk mengukur profesionalisme adalah responsivitas dan inovasi, serta kualifikasi di bidangnya. Perangkat pendukung indikator tersebut adalah standar kompetensi yang sesuai dengan fungsi kode profesi, sistem penghargaan dan sanksi yang jelas, sistem pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan standar indikator kinerja.

2.1.1. Responsivitas

Menurut Numberi (2000: 67), tindakan yang harus dilakukan untuk memenuhi aspirasi masyarakat yang juga merupakan bagian dari perubahan lingkungan. Upaya untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan penerapan manajemen modern untuk penetaan kelembagaan sebagai salah satu kecenderungan global.

Menurut Siagian (2000: 165) yang dimaksud dengan responsivitas sebagai bentuk kemampuan birokrasi dalam mengantisipasi dan menanggapi aspirasi baru, kebutuhan baru dan tuntutan baru dimasyarakat. Pentingnya mewujudkan apa yang telah direspon tersebut kedalam program dan kegiatan pelayanan adalah merupakan bentuk dari kewajiban birokrasi. Pengabdian terhadap hal tersebut akan berdampak pada kekecewaan masyarakat yang pada gilirannya mungkin berakibat kepada timbulnya krisis kepercayaan kepada pemerintah.

Menurut Levine at,al (dalam Dwiyanto, 1995: 7) bahwa yang dimaksud dengan responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dari prioritas pelayanan, dan mengembangkan

program program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dari aspirasi publik. Selanjutnya dijelaskan oleh Dwiyanto (1995: 7) bahwa responsivitas berkaitan dengan kecocokan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan perubahan organisasi dan meningkatkan profesionalisme perangkat, penting untuk mendefinisikan kembali apa yang ingin dicapai organisasi, membangun sistem pengupahan yang mengutamakan nilai pemerataan dan untuk membangun struktur organisasi yang memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat.

Secara keseluruhan, berdasarkan realitas di dunia birokrasi, diperkuat dengan argumen dan temuan para ahli teori di atas, dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi profesionalisme perangkat, termasuk budaya organisasi yang muncul dan berkembang, mengkristal. dalam profil birokrasi, dalam tujuan organisasi, dalam struktur. organisasi, tata kerja di birokrasi, sistem insentif dan lainnya.

Tidak dapat dipungkiri bahwa perubahan lingkungan yang terjadi, seperti perubahan sikap dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, serta kemajuan teknologi yang pesat, telah menyebabkan perubahan dalam berbagai aspek dan aspek kehidupan. Menurut perangkat tersebut, dampak dari perubahan lingkungan adalah bekerja lebih profesional, termasuk dengan merespon dan memasukkan kegiatan dan program pemerintah.

Menurut Dwiyanto, (1995: 7), daya tanggap mengacu pada kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda

dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (1995:7) bahwa daya tanggap mengacu pada kecukupan dan keserasian antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Solihin (2007:34), daya tanggap merupakan indikator minimal tersedianya layanan pengaduan berupa pusat krisis, layanan masyarakat (UPM), kotak saran dan kotak surat yang mudah diakses. Terdapat prosedur standar untuk menindaklanjuti laporan dan pengaduan. Sedangkan perangkat pendukung indikatornya adalah standar pelayanan minimal, prosedur dan layanan pengaduan, hotline, fasilitas akses informasi gratis. Kesimpulan dari uraian di atas adalah bahwa yang dimaksud dengan reaktivitas adalah kemampuan perangkat untuk merasakan perubahan lingkungan (perubahan kebutuhan dan tuntutan masyarakat serta kemajuan teknologi) dan menampilkannya dalam bentuk program dan komunitas. -layanan berorientasi.

2.1.2. Inovasi

Inovasi menunjukkan bahwa birokrasi menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik, hal tersebut diperkuat oleh Ashkena, (thoha, 1995: 16) Suatu organisasi yang professional dan modern berusaha untuk selalu berorientasi kepada publik dan mendorong keratifitas anggota.

Menurut Jones (1998: 106), organisasi adalah proses dimana organisasi menggunakan keahlian dan sumberdaya untuk mengembangkan produksi barang dan jasa yang baru atau untuk mengembangkan sistem produksi dan operasi yang baru sehingga organisasi mampu memberikan kepuasan yang

lebih baik tinggi kepada konsumen, perubahan teknologi merupakan sumber utama terjadinya inovasi.

Romer (2006: 97) mendefinisikan inovasi sebagai proses menciptakan dan menyalurkan nilai baru kepada pelanggan, beberapa bentuk inovasi adalah terobosan teknologi (penciptaan transistor), penemuan baru, model bisnis baru, proses produksi yang baru, dan desain baru. Inovasi merupakan gagasan atau wawasan yang kreatif. Akan tetapi, inovasi baru terjadi jika ide atau wawasan itu terwujud dalam tindakan (aksi) untuk menciptakan suatu perbedaan sejati. Misalnya terjadi proses bisnis baru atau perubahan dalam layanan yang diberikan. Oleh karena itu, ide kreatif memang menjadi suatu hal yang diperlukan, tetapi mencukupi bagi inovasi (Elu dan Purwanto 2009: 9).

Siagin (2000: 164) bahwa inovasi merupakan sebuah hasrat dan tekad untuk selalu mencari, menemukan serta menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru, dan teknis baru dalam pelaksanaan pekerjaan demi kepuasan kerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Indakan dan upaya untuk melakukan inovasi khususnya dalam dunia birokrasi Indonesia perlu mendapatkan dukungan dan penghargaan serta menghilangkan segala bentuk hambatan seperti proses kerja yang sangat procedural dan adanya pengawasan yang super ketat terhadap aparatur yang menjalankan tugas dan fungsinya organisasi dengan mendasarkan kepada aturan baku tersebut. Pengabaian terhadap nilai organisasi yang tertuang dalam visi misi organisasi hanya akan membuat birokrasi menjadi kaku dan tidak responsive terhadap perubahan lingkungan.

Ada berbagai definisi inovasi. Definisi yang berbeda muncul karena inovasi telah menjadi topik penting dalam banyak disiplin ilmu, terutama ekonomi,

administrasi bisnis, teknologi, sosiologi, dan teknik. Pembuat kebijakan juga menaruh banyak perhatian pada inovasi karena dipandang sebagai penggerak penting perekonomian. Inovasi telah dipelajari dalam konteks yang berbeda, misalnya dalam kaitannya dengan teknologi, perdagangan, sistem sosial dan pembuatan kebijakan (Elu dan Purwanto: 2009, 9.6).

Inovasi memiliki beberapa konotasi, diantaranya;

1. Kebaruan, inovasi adalah perolehan, pengembangan, dan adaptasi atas sebuah gagasan dan perilaku, yang baru bagi organisasi yang mengadopsinya.
2. Keberhasilan, inovasi adalah aplikasi utama yang berhasil dari sebuah produk atau proses.
3. Perubahan, inovasi dipahami sebagai sebuah sarana perubahan organisasi baik sebagai tanggapan terhadap perubahan perubahan pada lingkungan eksternal, maupun sebagai tindakan aspirasi untuk menerangi lingkungan eksternal.

Inovasi Organisasi dalam konteks sektor publik mengutip Dewan Kongres Kanada 2001, *Nada Teofilovie* berpendapat bahwa inovasi adalah proses penciptaan nilai ekonomi yang bersumber dari pengetahuan dan gagasan. Inovasi dapat meningkatkan daya saing, meningkatkan kekayaan, menciptakan tenaga kerja dan menciptakan kualitas hidup yang tinggi. Dengan menyatukan, mengembangkan, dan mengimplementasikan ide, organisasi sektor publik dapat memperkenalkan produk, layanan, proses, dan teknologi baru ke dalam masyarakat.

2.2 Konsep Aparatur Sipil Negara (ASN)

Aparatur sipil negara merupakan bagian dari aparatur negara. Menurut ketentuan UUD 1945, aparatur negara adalah aparatur negara yang meliputi aparat legislatif, aparat eksekutif, aparat yudikatif, aparat permusyawaratan, dan inspektorat. Oleh karena itu, wajar bila dikatakan bahwa pegawai negeri sipil adalah bagian dari aparatur negara bersama dengan unsur-unsur aparatur negara lainnya.

Pengertian pegawai negeri sipil menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 perubahan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Ketenagakerjaan pasal 1 ayat 1 adalah mereka yang telah memenuhi persyaratan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang diangkat oleh otoritas sipil yang berwenang. pejabat dan tugas yang ditugaskan di kantor pemerintah atau ditugaskan untuk tugas pemerintah lainnya yang ditentukan oleh undang-undang yang berlaku.

Perangkat tersebut dapat diartikan sebagai alat aparatur negara atau pemerintah. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa aparatur adalah alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, kepengurusan dan kepegawaian yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pemerintahan sehari-hari. Oleh karena itu, makna perangkat dikaitkan tidak hanya dengan orangnya, tetapi juga dengan struktur atau struktur organisasi dan sebagainya.

Aparatur ini adalah penyelenggara pemerintahan yang tugasnya mengarahkan pemerintahan dalam melayani masyarakat umum dan tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Sebab, dengan demikian, aparatur memegang peranan yang sangat sentral di sektor publik atau di

pemerintahan yang mendukung terselenggaranya pemerintahan yang baik. Aparatur adalah seluruh pejabat negara atau badan pemerintah yang bertanggung jawab untuk melaksanakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya oleh negara. (Surwono Handyaningrat (1982).

Pengertian aparatur menurut (Setiawan 2004:39), yaitu: “yang dimaksud dengan aparatur pemerintah adalah pekerja yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas teknis negara dan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atas Berdasarkan peraturan yang berlaku Handyaningrat (2002:154) pengertian aparatur, yaitu: “Pengertian aparatur mengacu pada aspek-aspek administrasi yang diperlukan untuk penyelenggaraan pemerintahan atau negara sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan dalam mencapai tujuan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh setiap instansi pemerintah pada dasarnya sangat tergantung pada tingkat kemampuan sumber daya unit sebagai pelaksana dari setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, oleh karena itu faktor sumber daya manusia memegang peranan penting. berperan dalam mencapai tujuan dari kegiatan yang dilakukan. oleh pemerintah. sebagaimana dikemukakan oleh Soerwono Handyaningrat (1982:154) yang menyatakan bahwa aparatur adalah aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi ini terutama kelembagaan atau organisasi dan personalia.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwaarminta, 1995:103), Aparatur adalah badan pemerintah, pejabat atau alat negara. Sedangkan

perangkat adalah alat (negara, pemerintah). Aparatur negara utama termasuk departemen kelembagaan, administrasi, dan sumber daya manusia yang bertanggung jawab untuk menjalankan urusan pemerintahan sehari-hari.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa Perangkat adalah perangkat negara atau pemerintahan yang mempunyai tugas dan wewenang yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika perangkat memberikan layanan secara profesional, itu berarti kinerja seseorang sesuai dengan posisi yang diberikan kepadanya. Tugas yang diberikan kepada orang tersebut harus dianggap sebagai kewajiban yang harus dilakukan dan pekerjaan yang diberikan kepadanya tidak boleh ditinggalkan sampai pekerjaan itu selesai. Untuk meningkatkan efisiensi aparatur pemerintah perlu dilakukan pendekatan yang sistematis. Untuk memfasilitasi kinerja tugas perangkat, diperlukan peralatan yang memadai baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Perangkat tersebut merupakan perantara dan alat bantu bagi aparatur pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Menurut Dharma Setyawan Salam (2004: 169) dalam buku Manajemen Pemerintahan Indonesia menjelaskan bahwa pejabat pemerintah adalah pekerja yang dibayar oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas teknis pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pengertian alat di atas adalah personil yang bekerja sesuai dengan kemampuannya, di bidangnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Berdasarkan uraian di atas, pengertian kinerja aparatur

adalah hasil kerja individu dalam suatu organisasi, sebagaimana dikemukakan oleh Soerwono Handayani (1982:154) yang menyatakan bahwa aparatur adalah aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara. , sebagai alat untuk mencapai tujuan. organisasi. Aspek-aspek administrasi ini terutama kelembagaan atau organisasi dan personalia.

Aparatur pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam pemerintahan atau ketatanegaraan. Oleh karena itu, diperlukan aspek administrasi, khususnya lembaga atau organisasi dan staf. Maka dalam pemerintahan atau ketatanegaraan diperlukan suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi, yang dimaksud alat disini adalah alat atau pegawai dalam suatu pemerintahan atau negara.

Perangkat merupakan salah satu faktor terpenting dalam suatu instansi pemerintah, antara lain seperti uang, sumber daya berbasis teknologi seperti komputer dan internet. Oleh karena itu, sumber daya perangkat harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintah untuk mewujudkan profesionalisme pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

2.3 Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, disebutkan bahwa pelayanan publik mengutamakan kepentingan umum, memperlancar urusan publik, mempersingkat waktu penyelenggaraan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Dalam hal ini, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan

metode tertentu dalam rangka melindungi kepentingan orang lain. sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambela. LP, 2008). Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7.2003, “segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk memenuhi ketentuan undang-undang.

Pengertian Pelayanan Publik Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas harta benda, pelayanan dan pelayanan administrasi yang diberikan. oleh penyelenggara pelayanan publik.

Formulir pelayanan publik yang disusun oleh Kementerian Dalam Negeri dan LAN (2007) menjelaskan bahwa ada tiga unsur utama dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Badan layanan, yaitu otoritas lokal,
2. Penerima jasa (masyarakat) adalah orang atau komunitas atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima jasa (perusahaan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi yang kuat sebagai regulator dan pemegang monopoli pelayanan, menjadi

pemerintah daerah yang mengambil posisi statis dalam pemberian pelayanan karena pelayanan tersebut benar-benar dibutuhkan atau dibutuhkan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang terkena dampak. Unsur kedua adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau membutuhkan pelayanan (penerima pelayanan), pada dasarnya mereka tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam kedudukan yang sama untuk menerima pelayanan, sehingga tidak memiliki akses terhadap pelayanan yang baik. Unsur ketiga adalah kepuasan masyarakat atas penerimaan pelayanan yang berarti bagi penyedia jasa (pemerintah). Hal ini untuk memandu arah kebijakan pelayanan publik yang difokuskan pada kepuasan masyarakat dan dilakukan melalui upaya peningkatan dan penguatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Selama ini keadaan masyarakat saat ini berkembang sangat dinamis, taraf hidup masyarakat semakin membaik, yang merupakan indikasi pemberdayaan yang dialami masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Artinya masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara yang hidup bersama dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Rakyat berani menyampaikan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan yang sederhana, terbuka, tepat, lengkap, memadai, dan terjangkau (Sedaryanti, 2004). Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus meliputi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban pemberi layanan dan penerima layanan publik harus didefinisikan secara jelas dan diketahui satu sama lain.

2. Desain setiap jenis pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan kapasitas masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dalam hal apapun memenuhi efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan untuk menjamin keamanan, kenyamanan, keleluasaan dan kepastian hukum.
4. Apakah pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah terkait diperlukan untuk memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam organisasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah menunjukkan bahwa “diidentifikasi indikator pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.3.1 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memahami kebutuhan seseorang secara langsung yang dilakukan dalam proses. Berdasarkan suatu aktifitas yang tidak diraba karena adanya suatu interaksi antara karyawan dan konsumen dalam suatu organisasi guna menyelesaikan kebutuhan konsumen. Sedangkan mendefinisikan pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam kesatuan yang menawarkan suatu kepuasan meskipun tidak terkait suatu produk secara fisik.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum ialah suatu aktifitas yang dilakukan baik dari sektor pemerintahan maupun swasta guna memahami kebutuhan masyarakat untuk mencapai suatu kepuasan berdasarkan kriteria standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan yaitu penyelenggara pelayanan harus memperhatikan dan melaksanakan standar, prinsip, pelayanan khusus, pola penyelenggara, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan dalam penyelenggara, biro jasa pelayanan serta evaluasi pada penyelenggara suatu pelayanan.

Ratminto (2017) Setiap pelaksanaan penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan agar adanya kepastian dari pelayanan. Standar pelayanan yang harus dipenuhi tersebut agar pelayanan publik berjalan dengan baik dan terwujudnya pelayanan prima disebut dengan standar pelayanan publik.

Standar pelayanan publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pelayanan yang terkait dengan kemampuan penyelenggara dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungannya. Standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut harus dipenuhi dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan wajib ditaati baik oleh pelayanan (pemerintah) maupun pengguna layanan (masyarakat).

Standar pelayanan hendaknya dipahami oleh setiap pemberi pelayanan kemudian dipublikasikan sehingga terjaminnya kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal tersebut dimaksudkan agar kualitas pelayanan publik memberi jaminan kepastian pada penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga masyarakat selaku penerima layanan akan merasa puas pada pelayanan yang diberikan dan merasakan adanya nilai yang tinggi. Oleh karena itu, tanpa adanya suatu standar pelayanan publik akan timbul kesenjangan harapan yaitu pelayanan yang telah diberikan jauh dari harapan publik.

Berdasarkan Ratminto (2017), prinsip standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi Dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian yang dilaksanakan sesuai standar, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja dari pelaksana.

2.3.2 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan hanya untuk memuaskan pengguna jasa, oleh karena itu dalam pelaksanaannya tentu memerlukan prinsip-prinsip pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik,

penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

2.4 Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan(satisfaction) berasal dari bahasa latin"satis" yang berarti cukup baik, memadai dan "*facio*" artinya melakukan atau membuat. Kepuasan menurut Fandy Tjiptono (2005) adalah "perasaan senang karena sudah terpenuhi hasrat hatinya". Menurut Oliver (1990) dalam Supranto (2006) mengatakan "kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja/hasil yang di rasakan dengan harapan”. Masyarakat adalah “kumpulan orang yang mempunyai cita-cita, tujuan, dan kepentingan yang sama”(Moenir,2002).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya. Kepuasan berarti seberapa jauh penyedia atau penyelenggara jasa dalam hal ini adalah pemerintah atau unit pelayanan publik dapat memnuhi kebutuhan masyarakat sehingga muncul lah kepuasan tersebut. Bisa di artikan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tujuan akhir dari proses pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Tjiptono, 2000).

Menurut Tjiptono (2006), ada beberapa metode yang dapat di pergunakan untuk mengatur kepuasan pelanggan/masyarakat, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, metode ini memantau kepuasan pelanggan/masyarakat dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang di gunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, dan saluran telfon bebas pulsa.
2. Survei kepuasan masyarakat, umumnya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat di lakukan melalui metode survei dengan mengajukan pertanyaan (kuisisioner) kepada para pelanggan/pengguna jasa.
3. Pembeli bayangan (*ghost shopping*), dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk perusahaan.
4. Analisa kehilangan pelanggan (*lost customer analysis*), menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah ke tempat lain agar dapat

memahami mengapa hal tersebut bisa terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

2.4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif opini masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui secara berkala tingkat kinerja unit pelayanan sebagai bahan penentuan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Membangun indeks kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang dilakukan secara berkala oleh pelayanan publik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif pendapat masyarakat atas memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil opini publik dan evaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara pelayanan publik.

4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur dalam pengelolaan pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan pengabdian kepada masyarakat.
6. Pengetahuan tentang indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap hasil penyelenggaraan pelayanan publik di unit pelaksana.

2.4.2 Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Atas dasar asas pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan nomor Kep/25/M.PAN/2004, yang selanjutnya dikembangkan dalam 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, seperti unsur minimal yang harus ada Untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, atau kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ditinjau dari kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Badan Tata Usaha Negara (2009) menyatakan bahwa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, antara lain (1) kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan yang mudah, lancar, tanpa berbelit-belit. - kompleks, mudah dipahami dan dilakukan oleh mereka yang meminta layanan, (2) ada kejelasan dan kepastian tentang prosedur atau prosedur layanan, (3) ada keterbukaan dalam prosedur layanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sebagai bagian dari hal di atas, menurut Badan Tata Usaha Negara (2009), menunjukkan bahwa untuk menilai kualitas

pelayanan publik dapat digunakan kriteria, antara lain (1), terdapat persyaratan Pelayanan baik teknis maupun administratif, (2) pembukaan tentang persyaratan layanan, (3) Keefektifan persyaratan dalam arti terbatas pada pertanyaan yang terkait langsung dengan layanan dan mencegah pengulangan pemenuhan persyaratan.

3. Kejelasan agen pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, wewenang dan tanggung jawab). Sebagai bagian dari hal di atas, menurut Badan Administrasi Negara (2009) diindikasikan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas, kriteria yang dapat digunakan, antara lain (1) kenyataan, kenyataan, kenyataan, kenyataan, kenyataan, kenyataan, kenyataan, kenyataan. Kenyataan, yang meliputi bukti atau bentuk pelayanan yang nyata, misalnya berupa petugas yang melayani dan identifikasi.
4. Disiplin petugas, yaitu keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan terutama yang berkaitan dengan konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Parasuraman dkk (Tjiptono dan Chandra, 2007) menyebutkan dimensi-dimensi yang perlu diperhatikan dalam melihat kualitas pelayanan publik, antara lain (1) Asli, terdiri dari konsistensi kerja dan kemampuan percaya.
5. Tanggung jawab pegawai pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, menurut Badan Tata Usaha Negara (2009) disebutkan bahwa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, antara lain: (1) Tanggung jawab pejabat pelayanan, termasuk pelayanan secara tepat waktu, bila

diperlukan. , hubungi pelanggan sesegera mungkin. terjadi sesuatu yang harus segera dilaporkan, (2) kejelasan dan kepastian satuan kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab atas pemberian pelayanan.

2.5 Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur Salah satu aspek pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi adalah adanya prosedur. standar operasional prosedur atau sering disebut juga dengan Prosedur, adalah instruksi tertulis untuk melaksanakan suatu kebijakan, sebagai pedoman dalam melakukan suatu kegiatan rutin dalam suatu organisasi. Gareth dalam Arnina (2016), Standar Operasional Prosedur adalah bagian dari aturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. Sementara itu, Insani (2016), standar operasional prosedur merupakan pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran untuk meningkatkan pelayanan.

Diadaptasi dari Atmoko dalam Arnina (2016), standar operasional prosedur merupakan pedoman atau acuan dalam melakukan suatu kegiatan dan digunakan di masing-masing kewenangan sebagai alat evaluasi berdasarkan indikator teknis dan prosedur sesuai dengan sistem kerja instansi yang ada. . terpengaruh. Sementara itu, Arnina (2016) menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur umumnya digunakan untuk merujuk pada semua dokumen kegiatan operasional, seperti: Misalnya, prosedur tetap, instruksi kerja, dan diagram alur.

Purnamasari (2015) menjelaskan bahwa standar operasional prosedur adalah alur kerja terperinci yang dirancang untuk memungkinkan semua karyawan melakukan pekerjaan dengan baik sesuai dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. SOP adalah suatu sistem kerja yang dirancang secara jelas dan ringkas sesuai dengan visi dan misi suatu instansi bagi seluruh pegawai yang terlibat dalam penyelesaian suatu tugas. standar operasional prosedur biasa dikenal dengan prosedur yang menggambarkan strategi yang digunakan untuk menghasilkan digunakan untuk memastikan bahwa suatu proses dilakukan dengan benar, konsisten, efektif dan efisien. Prosedur mendefinisikan lebih jelas tugas apa yang harus dilakukan, apa tujuan melakukan tugas, apa ruang lingkup tugas atau di mana berada, siapa yang harus melakukan tugas, kapan dan dalam bentuk apa, dalam urutan apa secara kronologis tugas harus dilakukan, sumber daya yang diperlukan akan. untuk melakukan tugas, apa hubungan antara unit kerja dalam tugas, dan dokumentasi apa yang perlu dibuat untuk menunjukkan atau membuktikan bahwa tugas telah dilakukan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) berkaitan erat dengan organisasi. Dalam suatu organisasi terdapat orang-orang yang bekerja sama secara rasional dan sistematis dengan menggunakan sumber daya, struktur dan infrastruktur, data dan sebagainya secara efektif dan efisien. Agar proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten, diperlukan Standar Operasional Prosedur. Standar operasional prosedur memungkinkan proses pengolahan yang dilakukan secara internal di unit pelayanan mengikuti acuan yang jelas, sehingga dapat dilakukan secara

konsisten. Dalam menerapkan prosedur yang efektif dan efisien, ada beberapa hal yang penting dalam penerapan Standar Operasional Prosedur. Purnamasari (2015) mengatakan bahwa hal-hal yang harus dilaksanakan adalah:

1. Konsistensi. Saat menerapkan standar operasional prosedur, karyawan harus bekerja secara konsisten, sehingga setiap orang yang terlibat harus memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi agar konsistensi dapat tercapai dengan baik.
2. Efisiensi. Saat menerapkan standar operasional prosedur, semua pekerjaan diharapkan dapat diselesaikan dengan cepat, tepat dan sesuai dengan tujuan organisasi.
3. Minimalkan kesalahan. standar operasional prosedur menjadi petunjuk kerja bagi karyawan dan karyawan. Oleh karena itu, karyawan terkait diharapkan tidak melakukan kesalahan fatal bagi organisasi
4. Pemecahan masalah. Dalam sebuah organisasi, biasanya terjadi konflik antara rekan kerja dan antara pemimpin dan karyawan. Biasanya konflik bisa diperpanjang seolah-olah tidak ada mediator, jika dikembalikan ke SOP konflik bisa diselesaikan dengan mudah.
5. Kartu kerja. Semua pekerjaan yang dilakukan diperintahkan dan dilakukan sesuai dengan SOP.
6. Batas pertahanan. Secara prosedural, semua kegiatan entitas atau perusahaan dinyatakan dengan sangat jelas. Oleh karena itu, jika

pemeriksaan lebih lanjut datang dari luar, prosedurnya bukanlah prosedur yang telah ditentukan sebelumnya.

Arnina (2016) memberikan gambaran tentang tujuan penerapan standar operasional prosedur, yaitu: Memudahkan pegawai menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja, Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi masing-masing jabatan, Memperjelas alur proses kerja, Memberikan informasi tentang dokumen yang diperlukan dalam suatu proses kerja, menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi. Sedangkan menurut Tathagati (2017), manfaat penerapan standar operasional prosedur menjadi acuan tertulis dalam menetapkan kebijakan perusahaan, seperti pedoman pelaksanaan pelaksanaan kegiatan organisasi, baik operasional maupun administratif, untuk memastikan konsistensi dan keandalan, sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan Melaksanakan dan memvalidasi serangkaian kegiatan birokrasi dalam organisasi, menghindari pemborosan sumber daya tenaga kerja, biaya, bahan, waktu, mengurangi risiko kesalahan dalam setiap kegiatan kerja.

Adapun kesimpulan bahwa prosedur yang baik harus ringkas, sistematis, tepat dan jelas sehingga mudah dipahami. Tujuan organisasi adalah tujuan yang ingin dicapai yang spesifik, terukur, realistis dan dapat diterapkan selama periode waktu tertentu. Perlu diketahui bahwa tujuan dan manfaat penerapan standar operasional prosedur adalah untuk memudahkan organisasi dalam menentukan langkah-langkah kegiatan di masa yang akan datang. Standar operasional prosedur dibuat tepat dengan tujuan utama yang digunakan oleh individu dan unit kerja untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan instruksi kerja, untuk mencapai produktivitas kerja secara efektif dan efisien, seorang karyawan harus

dapat menghindari kesalahan sekecil apapun, karena setiap prosedur memiliki jumlah langkah yang berbeda untuk menyelesaikan suatu siklus.

Salah satu faktor pendukung dalam penerapan SOP agar produktif. Menurut Ekotama (2018), faktor pendukung SOP adalah kecepatan dan ketepatan kerja serta kecepatan dan ketepatan hasil, yaitu kecepatan dan ketepatan pekerjaan dilakukan oleh pegawai yang berkompeten berdasarkan keahlian dan profesionalismenya dalam pekerjaan dan tujuan. berorientasi, yang meliputi waktu, sumber daya dan tingkat pekerjaan. kehadiran dan sebagainya. Kecepatan dan ketepatan kerja dapat dicapai dengan peralatan dan bahan habis pakai yang tepat. Sedangkan kecepatan dan ketepatan waktu hasil yaitu kualitas pekerjaan atau pekerjaan yang dihasilkan tidak hanya cepat dalam bekerja tetapi juga tepat waktu sesuai tujuan organisasi.

Adapun faktor-faktor yang dapat mendukung agar efektif dan efisien dalam pelaksanaannya adalah: pertama, struktur organisasi yang efektif adalah unsur organisasi yang memiliki peran dan fungsi. Untuk menciptakan organisasi yang efektif, ketahui peran dan fungsi organisasi tertulis. Kedua, dedikasi terhadap sistem merupakan kondisi sistem yang harus diperhatikan dalam setiap organisasi. Apabila terjadi ketidakpatuhan, hal ini akan menyebabkan hilangnya peran dominan setiap individu atau kelompok. Ketiga, kualitas organisasi merupakan salah satu hal terpenting untuk menjamin budaya positif. Wujud budaya positif berupa efektivitas pembelajaran dan sistem penyampaian yang terbentuk. Dan keempat, pengukuran kinerja secara objektif merupakan penilaian terhadap produktivitas yang dicapai.

Penggunaan standar operasional prosedur dalam suatu organisasi adalah untuk memberikan praktik implementasi yang praktis. Namun dalam prakteknya seringkali terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan harapan, biasanya penerapan SOP dipandang sebagai sesuatu yang dapat membatasi ruang gerak. Menurut Arnina (2016), beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan standar operasional prosedur, antara lain:

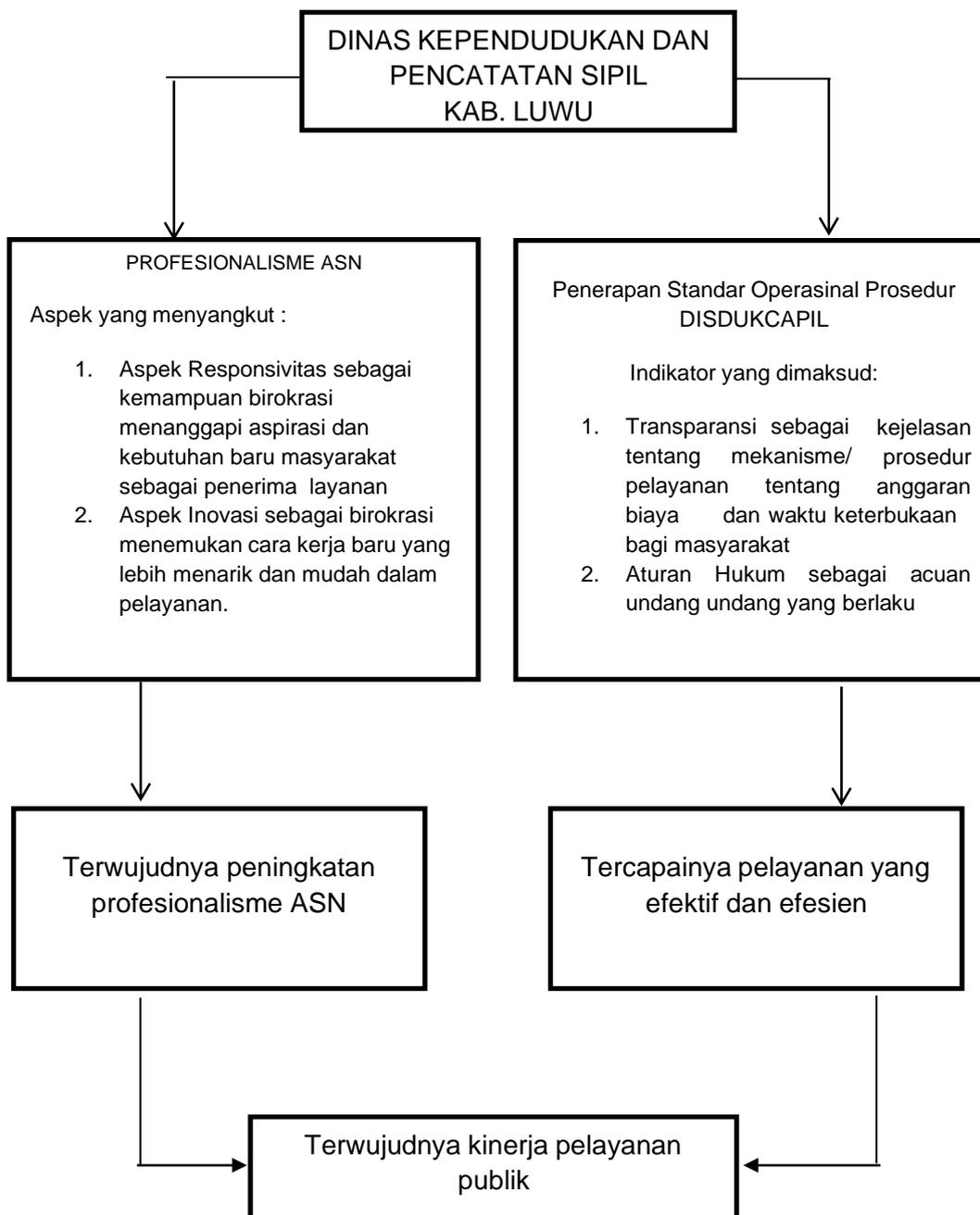
- a. Hambatan organisasi/manajemen Hambatan tersebut terjadi karena permasalahan manajemen yang terjadi dalam organisasi seperti gaya manajemen organisasi yang birokratis dan feodal, struktur organisasi yang terlalu berlapis, komunikasi yang tidak efektif dalam suatu perusahaan atau perusahaan. dan strategi perusahaan secara riil serta kurangnya pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur.
- b. Hambatan Perusahaan Hambatan tersebut muncul dari permasalahan prosedur operasional, antara lain kurangnya kedewasaan perusahaan, hal ini dapat dikaitkan dengan fakta bahwa organisasi didirikan dan karakteristik perusahaan yang beradaptasi dengan jenis kegiatan, produk dan budaya pelanggan. menyesuaikan. Misalnya, sebuah organisasi dengan pelanggan yang menuntut kecepatan memberikan standar.
- c. Hambatan pribadi Hambatan ini muncul dari individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang dimotivasi antara lain oleh ketidakmampuan untuk mengikuti perubahan, kurangnya motivasi untuk berkembang atau berubah, dan adanya kepentingan pribadi sebagai akibatnya. kegagalan untuk menerapkan standar operasional prosedur sebelumnya. Standar operasional

prosedur (SOP) yang diterapkan dalam suatu organisasi bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan operasional organisasi dilakukan secara efektif dan efisien.

2.6 Kerangka pikir

GAMBAR 2.1

Kerangka Pikir



2.7 Defenisi Konsep

Defenisi konsep adalah batasan tinjauan yang menjelaskan suatu konsep yang akan diteliti dalam bentuk variabel. Selain itu defenisi konsep merupakan unsur penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variabel. Maka defenisi konsep yang penulis buat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responsivitas meliputi tentang bagaimana seorang Aparatur Sipil Negara merespon cepat aspirasi publik tentang segala urusan yang di pertanyakan.
2. Inovasi meliputi tentang cara kerja baru dalam melaksanakan pekerjaan yang mempunyai trobosan tertentu dalam suatu pekerjaan.
3. Transparansi meliputi kejelasan tentang mekanisme/prosedur dan persyaratan pelayanan agar urusan lancar, Kejelasan tentang biaya dan waktu penyelesaian serta terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik.
4. Aturan Hukum (*Rule of Law*) meliputi: Dasar Hukum dan rasa keadilan.