

DAFTAR ISI

1. *Public Private Community Partnership* dalam Pembangunan Terminal Transit Paso Kota Ambon
MIKE J. ROLOBESSY _____ **1-15**
2. Peran Komunikasi dan Penggunaan Media Massa pada Kelompok Peternak Sapi di kabupaten Maluku Tenggara
VRANSISCA KISSYA _____ **16-30**
3. Rezin Politik dan Problem Pembangunan di Indonesia
NURAINY LATUCONSINA _____ **31-41**
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Aparatur Dinas Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah dalam Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Maluku Tengah
ISRA MUKSIN _____ **42-50**
5. Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) SMP Negeri 3 Salahutu Kabupaten Maluku Tengah
YUDI DE FRETES _____ **51-60**
6. “Perilaku Masyarakat Terhadap Budaya Hidup Bersih” (Studi Kasus Pada Masyarakat Negeri Batu Merah Kampung RT 03 / RW 03Kecamatan Sirimau Kota Ambon).
BAHRUDIN HASAN _____ **61-70**
7. Program Jamkesmas di Puskesmas Tomalehu Kecamatan Amalatu Kabupaten Seram Bagian Barat (SBB)
ILYAS IBRAHIM _____ **71-80**
8. Penegakan Prinsip-Prinsip Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik yang Berkualitas Di Kantor Kecamatan Sirimau Kota Ambon
HEIN EDUARD SIMATAUW _____ **81-90**
9. Efektifitas Pelaksanaan Program Percepatan Pembangunan Daerah Tertinggal Dan Khusus (P2dtk) Di Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah
SITI GAIF NINGKEULA _____ **91-106**
10. Analisa Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Pulau Pulau Kur Kota Tual
LUSIA RENTANUBUN _____ **107-139**
11. Peran Institusi Lokal dalam Mencegah Konflik Sosial antar Komunitas Islam dan Kristen di Desa Waihatu Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat
ISHAKA LALIHUN _____ **140-166**

PENEGAKAN PRINSIP-PRINSIP PEMERINTAHAN YANG BAIK DALAM PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS DI KANTOR KECAMATAN SIRIMAU KOTA AMBON

Oleh:
HEIN EDUARD SIMATAUW*

Abstrak

Birokrasi merupakan institusi resmi pemerintah yang melakukan fungsi pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam kaitannya dengan pelayanan public dewasa ini. Maka, birokrasi selalu menjadi tolak ukur akan keberhasilan suatu pemerintahan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat, seperti yang tercantum dalam undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.

Sementara itu Birokrasi sendiri sering diartikan sebagai kekuasaan atau pengaruh dari para kepala dan staf birokrasi pemerintahan. Dalam pengertian selanjutnya birokrasi adalah pegawai pemerintah, yang menjalankan dan menyelenggarakan tugas yang ditentukan oleh konstitusi, menjalankan program pembangunan, pelayanan public, dan penerapan kebijakan pemerintah, yang biasa disebut pegawai sipil. Yang di Indonesia sering dikenal dengan istilah aparatur pemerintah.

Kata Kunci: prinsip-prinsip pemerintahan yang baik

A. Pendahuluan

Aparatur pemerintah adalah orang-orang yang diberi mandat oleh Negara dan rakyat untuk mengelolah pemerintahannya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian maka efektifitasnya dapat diukur dengan sejauh mana tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat dibidang administrasi.

Pemaknaan birokrasi sebagai organ pelayanan bagi masyarakat tentu merupakan pemaknaan yang bersifat idealis, dan pemaknaan ideal terhadap fungsi pelayanan yang diperankan birokrasi tidaklah bisa menjelaskan tentang orientasi birokrasi.

Pola patron-client Yang kental menjadikan ciri birokrasi menjadi berdampak mematikan inisiatif masyarakat, kualitas pelayanan masyarakat menjadi tidak efisien, karena praktek birokrasi yang terlalu hirarkis sehingga

* Dosen Prodi Administrasi Publik FISIP Universitas Pattimura, Ambon

keputusan selalu ada di pejabat atas. Hal ini juga akan berakibat pada kreativitas, inisiatif dan kemandirian birokrasi dalam memberikan pelayanan menjadi kurang, sehingga pelayanan dinilai oleh masyarakat menjadi lamban dan berbelit-belit. Dari segi yang lain sering terjadi pelayanan yang high cost karena agar cepat client diwajibkan memenuhi persyaratan-persyaratan yang sengaja di buat agar menyulitkan masyarakat.

Birokrasi di Indonesia masih tampak menjaga jarak social yang terlalu jauh dengan kelompok sasarannya yakni public dan pengguna jasa layanan, sehingga masyarakat nyaris dalam situasi tidak berdaya dan tidak memiliki pilihan. Dengan kondisi yang demikian itulah maka penerapan organisasi pelayanan public yang berorientasi pada kemanusiaan akan sulit dilaksanakan karena budaya dasar birokrasi lebih banyak bersandar pada etos feodalisme.

Untuk itu pemerintah dituntut untuk bisa menjalankan birokrasi yang mampu melaksanakan misi utama, yakni memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dengan cara melakukan perubahan atau reformasi, bukan saja terbatas pada proses dan prosedur, tetapi juga mengaitkan perubahan pada tingkat struktur, sikap dan tingkah laku pada birokrasi maupun aparatur birokrasi itu sendiri.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsi pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat sehingga dapat terwujud pemerintahan yang baik sesuai prinsip - prinsip tata pemerintahan yang seharusnya.

B. Pembahasan

Selama ini, Public Administration selalu diterjemahkan dengan Administrasi Negara. Akibat dari terjemahan seperti itu, selama beberapa dekade di Indonesia, orientasi administrasi negara adalah bagaimana pelayanan kepada negara, dan masyarakat harus melayani negara, semuanya serba negara sehingga muncul istilah "abdi negara". Apabila segala sesuatu diatasnamakan negara, maka hal tersebut sudah harus tuntas, dan direlakan; semua orang harus berkorban demi negaranya. Dengan demikian, pelayanan yang semula dikonsepsi untuk masyarakat umum, terbalik menjadi pelayanan untuk negara. Padahal konsep awal dari Public Administration sesuai dengan terjemahannya adalah "Administrasi Publik" yaitu berorientasi kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Meningkatnya kualitas pelayanan publik, sangat dipengaruhi oleh kepedulian dan komitmen pimpinan/top manajer dan aparat penyelenggara pemerintahan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Perubahan signifikan pelayanan publik, akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan berpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, memberikan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, disisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik.

Tidak kalah pentingnya, pelayanan publik yang baik akan berpengaruh untuk menurunkan atau mempersempit terjadinya KKN dan pungli yang dewasa ini telah merebak di semua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Dalam konteks pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat, perbaikan atau peningkatan pelayanan publik yang dilakukan pada jalur yang benar, memiliki nilai strategis dan bermanfaat bagi peningkatan dan pengembangan investasi dan mendorong kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat luas (masyarakat dan swasta).

Paradigma good governance, dewasa ini merasuk di dalam pikiran sebagian besar stakeholder pemerintahan di pusat dan daerah, dan menumbuhkan semangat pemerintah daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Banyak pemerintah daerah yang telah mengambil langkah-langkah positif didalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip good governance. Pemerintahan di Daerah melalui lembaga-lembaga pemerintahan yang ada pada berbagai level sesuai tugas dan tanggung jawabnya merupakan pos terdepan dalam pelayanan masyarakat di segala bidang kehidupan dan baik buruknya kinerja

yang dihasilkan lembaga pemerintahan seperti Badan, Dinas dan bahkan kecamatan dan kelurahan/desa yang ada akan menjadi ukuran keberhasilan Pememerintah suatu Daerah.

Organisasi termasuk halnya organisasi pemerintahan daerah, jika ditinjau dari konteks administrasi negara, mempunyai tugas mengimplementasikan atau menerapkan kebijaksanaan umum yang dilaksanakan oleh perangkat dan pejabat pemerintah yang ada, dan tidak berorientasi mencari keuntungan. Hal ini sesuai dengan tugas administrasi negara yang bersifat memberi pelayanan public dan berusaha memenuhi kepentingan-kepentingan umum (P. Sinambela, 2006).

Untuk melihat ukuran ini dengan jelas, maka organisasi harus dikenali secara garis besar terdiri dari unsur manajemen publik. Pandangan terhadap manajemen publik dan upaya perubahannya menuju profesionalisme tidak hanya semata-mata dilihat dari aspek teknis, perencanaan bentuk organisasi, atau penempatan orang terbaik dalam pos yang tepat saja, tetapi juga adanya unsur intervensi sosial dan kultur luar yang mempunyai pengaruh amat besar terhadap perilaku organisasi tersebut. Salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah daerah adalah apakah prinsip-prinsip tata pemerintahan telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Sirimau Kota Ambon sehingga pelayanan public yang dihasilkan berkualitas, sehingga aparatur yang ada berkemampuan untuk menunjukkan kualitas dan kemampuan kerja yang dimiliki, profesionalisme, etos kerja tinggi, disiplin kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam

menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa KKN.

Tantangan tersebut merupakan suatu hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat menginginkan peranan aparatur pemerintah dapat menjalankan tugas-tugas pelayanan secara optimal. Tumpuan dari harapan-harapan itu sendiri kini lebih tertuju pada institusi pemerintah daerah termasuk halnya Kantor Kecamatan Sirimau Kota Ambon agar dapat mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance).

pemerintahan yang berorientasi kepada pengguna (service to customer). Oleh karena itu, perlu dipersiapkan sumber daya yang tersedia menjadi aparatur yang profesional.

C. Penutup

A. Kesimpulan

Dengan memperhatikan daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan pelayanan public, efektifitas birokratis dalam pelaksanaan tugas secara profesional sesuai kompetensi yang dimiliki dan bahkan memperhatikan transparansi terhadap biaya yang digunakan dala pelayanan public, terlihat sebagai berikut :

1. Bahwa rata-rata jawaban yang diberikan responden pegawai Kecamatan Sirimau Kota Ambon masih terlihat kurang objektif terhadap keseluruhan pertanyaan yang diajukan terkait dengan keseluruhan indikator yang diteliti dalam penelitian ini melalui masing-masing 3 pertanyaan. Hal ini dikatakan demikian karena ada kecenderungan jawaban responden dari unsur pegawai seluruhnya sama atau tidak terjadi variasi sebaran jawaban yang mereka berikan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara penulis

dengan responden dari unsur mesyarakat yang mana sebagian besarnya memberikan jawaban yang kontradiktif dengan jawaban responden dari unsur pegawai.

2. Dalam penyelesaian tugas dan fungsi pelayanan public yang dilaksanakan seluruh pegawai Kantor kecamatan Sirimau Kota Ambon, sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan, pegawai kecamatan Sirimau masih terkesan birokratis dan kurang didukung dengan fasilitas teknologi secara memadai. Hal ini berimplikasi pada tingkat kebosanan masyarakat dikala menunggu giliran untuk dilayani. Disisi lain, fasilitas komputerisasi dengan system on line dalam pelayanan terkait masih sering mengalami kerusakan juga berimplikasi pada penyelesaian tugas dan tanggungjawab pelayanan dengan waktu yang tidak menentu.
3. Pimpinan yang ada masih belum menyikapi dengan tegas berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat atas kelalian yang dilakukan oleh pegawai, dimana cukup banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, besaran biaya yang harus dikeluarkan, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah.

Selain itu, walaupun dengan keterbatasan anggaran yang ada, pihak camat seharusnya dapat memotivasi pegawai untuk berkeinginan mengikuti pendidikan lanjutan sehingga dapat meningkatkan kecapakan dan keterampilan, terutama dalam bidang yang berhubungan dengan kepemimpinan (leadership), pengelolaan (managerial), pengawasan (supervisor), dan teknis (technical) yang sangat diperlukan guna menciptakan pelayanan yang lebih profesional.

4. Dari berbagai penjelasan di depan serta berbagai tanggapan responden yang

B. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian serta kesimpulan di atas maka dapat disarankan bahwa pimpinan Kecamatan Sirimau Kota Ambon hendaklah mampu mendorong bawahannya secara objektif, mengembangkan kemampuan dirinya maupun menjalin kerjasama yang harmonis dalam lingkungan kerjanya sehingga tugas dan tanggungjawab pelayanan publik dari pegawai yang ada dapat terlaksana dengan baik.

Disisi lain, upaya untuk mendorong kesetiaan pegawainya serta kepatuhan pegawai terhadap ketentuan dan prosedur kerja yang berlaku hendaklah lebih ditingkatkan terutama ketaatan mereka terhadap ketentuan jam kerja agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi organisasi pemerintah.

Untuk maksud tersebut di atas maka perlu adanya keteladanan pemimpin atau atasan mentaati seluruh peraturan disiplin yang berlaku dan

norma-norma dalam menjalankan tugas pokok yang ada organisasi publik ini sehingga dapat menjadi contoh atau panutan bagi pegawainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zamroni, Pokok-Pokok Pikiran Pengembangan Etika Dalam Pelayanan Publik, Universitas Gorontalo, 2005
- Connellan, Thomas. K and Ron Zemke, 1993. Sustaining Knock Your Socks Off Service, Amacom (American Management Association).
- Deddy Mulyadi, Birokrasi dan pelayanan public, Pikiran Rakyat, 7 Agustus 2004
-----, Depdagri. Modul Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Atap. LAN-RI Jakarta. 2004
- Gasperz, Vincent, 2006. Total Quality Management (TQM), untuk Praktisi Bisnis dan Industri, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gibson, Ivancevich, Danelly., Organization, Terjemahan Nunuk Adrianti, Jakarta Erlangga. 1994
- Hidayat, Syarif. 2000. Refleksi Realitas Otonomi Daerah dan Tantangan ke Depan. Jakarta, Pustaka Quantum.
- Handoko, Hani T. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta, 1993.
- Lembaga Adminisrasi Negara Republik Indonesia, Ensiklopedia Admnistrasi, Penyusunan Standar Operating Procedure, Jakarta, LAN. 1989
- Osborne David, Ted Gabler, 1997. Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government), Pustaka Binawan Pressindo.
- P. Sinambela; Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi; Bumi Aksara, Yakarta 2006
- Siswadi, Edi, 2005. Pikiran Rakyat Bandung. Edisi Kamis 22 Maret 2005.
- Sunarno, 2008. Reformasi Birokrasi, 5 Maret 2008. dari <http://www.google.co.id>.
- Soewarno Handyaningrat, Organisasi dan Manajemen, Ghalia, Indonesia, Jakarta, 1991.
- Mario D. Yango, (Modul AKIP) LAN dan BPKP. 2000. Akuntabilitas dan Good Governance. Jakarta.
- Kenna, Eugene and Beech Nic. The Essence of Human Resource Management, Terjemahan. Toto Budi Santoso. Yogyakarta, ANDI Offcet, 1995.
- Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- M. Manulang, Dasar-dasar Manajemen, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988
- Moenir, AS. 1986. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta. Bumi Aksara.
- , 2000, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, bumi Aksara, Edisi Revisi
- Rasyid Riyaas. 1998. Kebijakan Penyiapan Sumber Daya Aparatur Yang Profesional Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, Jurnal Ilmu Pemerintahan IIP : Jakarta.

- Siagian. P. Sondang. 2000. Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya, Jakarta PT. Bumi Aksara.
- . 1997. Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi, Jakarta, CV. Haji Mas Agung.
- Steers, Ricchard. M. 1985. Efektivitas Organisasi. Seri Manajemen. Jakarta-Erlangga
- The Liang Gie, Bulletin Tentang Efisiensi Kerja Bagi Aparatur Administrasi Negara, Penerbit Administrasi Negara UGM, Yogyakarta, 1999
- Thoha, Miftah. 1997. Perilaku Organisasi, Jakarta, Rajawali Pers.
- Tjokrowinoto, 1996, Pembangunan Negara Berkembang, Teori dan Aplikasinya, Gajah Mada Press, Yokyakarta