

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Kemampuan, Kecakapan Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Auditor di Kota Metro.

Agustuti Handayani

Implementasi Kebijakan Distribusi Dan Pemetaan Kualifikasi Tenaga Pendidik Di Lingkup Dinas Pendidikan Nasional, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Tulang Bawang.

Azima Dimiyati

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka.

Jamal

Pengaruh Profesionalisme Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang.

Malik

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Motivasi Terhadap Kedisiplinan Guru Sekolah Dasar (SD) Di Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara.

Sundi Komba

Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Dana Bantuan Operasional Pendidikan (Bop) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Kecamatan Lambay, Kabupaten Kolaka Utara.

Syahri Nehru Husain

Analisis Kemampuan Aparatur Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Di Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung.

Yadi Lustiadi

Vol. 1 No. 1 April 2015



e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 1 No. 1 April 2015

Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Supriyanto, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Dra. Azima Dimiyati, MM

Vida Yunia Cancer, S.AN

Tata Usaha

Winda, SE

Atin Inayatin, S.AP

Penerbit

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Universitas Bandar Lampung

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi - UBL

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 1 No. 1 April 2015

DAFTAR ISI

Pengaruh Kemampuan, Kecakapan Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Auditor di Kota Metro	1-15
Agustuti Handayani	
Implementasi Kebijakan Distribusi Dan Pemetaan Kualifikasi Tenaga Pendidik Di Lingkup Dinas Pendidikan Nasional, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Tulang Bawang	16-29
Azima Dimiyati	
Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka	30-42
Jamal	
Pengaruh Profesionalisme Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang	43-57
Malik	
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Motivasi Terhadap Kedisiplinan Guru Sekolah Dasar (SD) Di Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara	58-70
Sundi Komba	
Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Dana Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Kecamatan Lambay, Kabupaten Kolaka Utara	71-87
Syahry Nehru Husain	
Analisis Kemampuan Aparatur Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Di Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung	88-102
Yadi Lustiadi	

ANALISIS KEMAMPUAN APARATUR DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR DI INSPEKTORAT DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG

OLEH :

YADI LUSTIADI, DOSEN ADM. PUBLIK UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

ABSTRACT

Intention of this writing is: (1) To know and analyse the ability officer in improving performance of officer of Inspectorate of Area of Regency of Bandar Lampung , (2) To know and factors analyst supporting the make up of ability officer in improving performance of officer of Inspectorate of Area of Town Bandar Lampung.

Research Method used by descriptive by using analysis qualitative. conducted Descriptive research to depict precisely is nature of and circumstance, symptom or growth symptom in relation of between research with the other symptom society.

Result of research indicate that the ability officer in improving officer performance in Inspectorate of Area of Town Bandar Lampung have goodness, that matter is supported with according to between area of duty officer with the education and training which have been followed by the officer. As for factors supporting the make-up of ability officer in supporting officer performance is aspect of job quality, what good relative in executing duty as officer, job amount which still less in certain solution during, and also time accuracy finish the good work relative.

Keyword : Ability Aparatur, Performance, Aparatur.

A. Pendahuluan

Tuntutan masyarakat atas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Government*), telah mendorong adanya konsekuensi logis perlunya berbagai upaya dan kerja keras dari semua jajaran penyelenggaraan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah dalam rangka memperbaiki kinerjanya secara profesional.

Guna mewujudkan hal tersebut, salah satu kuncinya adalah meningkatkan intensitas, kualitas dan efektifitas pengawasan. Pengawasan sebagai fungsi manajemen harus ditempatkan dan dilaksanakan oleh setiap pejabat struktural atau fungsional pada seluruh jenjang atau strata menurut tugas, fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing.

Dalam rangka meningkatkan efisien dan efektifitas pelaksanaan pemerintahan daerah, maka partisipasi semua pihak sangat dibutuhkan. penyelenggaraan pemerintahan yang efektif adalah

merupakan kebutuhan yang sangat mendesak khususnya pada masa reformasi sekarang ini. Arah pendekatannya yaitu difokuskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditandai oleh terciptanya aparatur pemerintahan yang bersih dan berwibawa, tertib dan teratur dalam menjalankan tugas dan fungsi yang sesuai dengan kebutuhan yang berlaku. Penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di kalangan aparat pemerintah daerah, salah satunya disebabkan oleh kurangnya kemampuan aparatur dalam tubuh pemerintahan daerah itu sendiri.

Selain itu, untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan akuntabilitas dan profesionalitas pengelolaan pemerintahan. Olehnya itu, dalam pembentukan organisasi dan penentuan jabatan selayaknya memperhatikan kompetensi aparatur seperti pendidikan dan pelatihan, keterampilan, pengalaman kerja, etos kerja, perilaku, kemampuan bekerjasama dan komitmen kerakyatan yang tinggi sehingga

tercipta produktivitas kinerja yang dapat meningkatkan citra organisasi baik internal maupun eksternal.

Dalam kaitan itulah, maka kinerja pegawai sangat penting dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi. Beberapa hal terkait dengan itu adalah perlunya faktor keterampilan, kecakapan, dan pengalaman kerja yang melekat pada diri inividu yang dapat dicapai melalui suatu proses pembelajaran, pelatihan dan pengalaman pada unit kerja, jabatan dan masa kerja pegawai. Kemampuan kerja bagi pegawai yang ditempatkan sebagai tenaga teknis operasional, biasanya lebih ditekankan pada kemampuan keterampilan pada bidang tugas tertentu, seperti tugas pengawasan dalam arti yang lebih luas, yakni pengawasan atas pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan khususnya di daerah.

Kantor Inspektorat Daerah di Kota Bandar Lampung yang memiliki fungsi dalam melakukan pengawasan kinerja pemerintahan daerah. Dimana salah satu misi yang ingin dicapai adalah dengan mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan daerah. Kemudian fungsi lainnya adalah dengan melakukan pengawasan, pemeriksaan, penilaian dan pengusutan atas dua asas, yaitu: Badan Pengawasan Daerah Provinsi sebagai wujud vertikalnya, dan Walikota sebagai sumber penerimaan tugas, sehingga untuk menunjang pelaksanaan tenaga pengawasan, maka digunakan tenaga pengawas atau pembantu pengawasan, yang diperlukan penandatanganan dalam surat perintah tugas pemeriksaan dan penilaian. Pengusutan dilakukan sendiri oleh Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan data hasil pengawasan Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung bahwa jumlah temuan adalah 37 buah, jumlah rekomendasi 37 buah; selesai ditindak lanjut 24 buah (64,9%), sementara proses 13 buah (35,1%) yang

belum ditindak lanjut tidak ada. Dari sejumlah temuan tersebut di atas 37 buah temuan dengan nilai kerugian negara/daerah sebesar Rp 105.358.919; belum ditindak lanjut, 13 buah temuan kewajiban setor kepada Negara senilai Rp 18.464.502; telah ditindaklanjuti Rp 86.894.417; sisa Rp 18.464.502, yang masih dalam proses.

Pada bidang tatalaksana kerja, masih ditemukannya adanya kontradiksi antara apa yang telah diprogramkan dan yang telah dilaksanakan, sehingga sulit untuk dilakukan evaluasi atas program kerja yang telah disusun dan yang telah dilakukan.

Berdasarkan pelaksanaan pengawasan oleh Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung tersebut, maka keberadaan Badan Pengawasan Daerah merupakan instansi vertikal dari badan pengawasan yang ditugaskan sebagai aparat pengawasan umum, dimana dalam melakukan pengawasan tugas-tugas secara administratif maupun operasional diperlukan adanya mekanisme kerja, baik sebagai pembantu Bupati dalam pelaksanaan pengawasan maupun kedudukannya sebagai instansi vertikal yang bertanggungjawab kepada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung. Namun permasalahan yang terjadi bahwa pelaksanaan fungsi pengawasan belum dilakukan secara efektif, alasannya karena pelaksanaan pemeriksaan kinerja pemerintahan daerah selama ini belum sesuai dengan yang direncanakan, dimana dapat dilihat pelaksanaan pengawasan tidak tepat waktu, hal ini disebabkan karena adanya keterlambatan dalam pengumpulan data yang akan digunakan dalam pemeriksaan dan selain itu dalam pemeriksaan belum dapat diputuskan bidang-bidang penyimpangan yang seringkali terjadi penyelewengan pemerintah daerah, fenomena pengawasan dan disiplin yang berjalan di Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kemampuan aparatur dalam meningkatkan kinerja aparatur Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung ?
2. Faktor-faktor yang menunjang peningkatan kemampuan aparatur dalam meningkatkan kinerja aparatur pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung?

Tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kemampuan aparatur dalam meningkatkan kinerja aparatur Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung .
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menunjang peningkatan kemampuan aparatur dalam meningkatkan kinerja aparatur Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung.

B. Kajian Teori

1. Kemampuan Aparatur

Kemampuan aparatur adalah merupakan suatu konsep dalam ilmu administrasi, khususnya dalam kajian teori organisasi dan administrasi sumber daya manusia. Berbagai rumusan tentang kemampuan aparatur yang dikemukakan oleh para ahli seperti yang dikemukakan oleh Hasibuan (2000:12) menjelaskan bahwa kemampuan aparatur adalah totalitas dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja yang bisa dipertanggungjawabkan. Konsep ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kinerja yang positif, maka seorang aparatur dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diharapkan memiliki sejumlah kemampuan dalam bekerja. Kemampuan kerja ini tentunya didukung oleh potensi yang dimiliki oleh seorang

pegawai atau aparatur. Potensi inilah yang kemudian harus dikerahkan seoptimal mungkin pada setiap pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan.

Kemudian teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Thoha (1985:19) bahwa kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan pelatihan dan pengalaman.

Sedangkan Ndraha (1990:23) menjelaskan bahwa kemampuan adalah merupakan modal berupa kecakapan, ketangkasan, keterampilan, atau modal lain yang memungkinkan pegawai dapat berbuat banyak bagi organisasi. Pendapat tersebut lebih diperjelas oleh Winarno (1986:32) bahwa kemampuan kerja adalah kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang memuaskan, baik berupa barang maupun jasa yang merupakan kebutuhan masyarakat. Kemampuan manusia adalah kualitas yang hakiki yang melekat pada diri seseorang.

Pemahaman mengenai aspek kemampuan kerja yang lebih luas dikemukakan oleh Hasibuan (2000:12), bahwa:

Kemampuan kerja adalah totalitas dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang bisa dipertanggungjawabkan.

Kemampuan dapat dilihat dalam tiga dimensi yang berbeda:

1. Kemampuan dalam melaksanakan prosedur kerja yang praktis, teknik-teknik khusus dan disiplin ilmu pengetahuan.
2. Kemampuan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat dalam penyusunan kebijakan dan dalam situasi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengaturan, penilaian dan pembaharuan.

3. Kecakapan dalam memberikan motivasi secara langsung”.

Berdasarkan beberapa pandangan tersebut, menunjukkan bahwa memang kemampuan kerja aparat tidak semata ditunjang oleh faktor kemampuan intelektual, tetapi juga menyangkut kemampuan fisik dan mental psikologis serta perilaku aparat. Namun relevansinya dengan penelitian ini, lebih ditekankan pada aspek kemampuan aparat dalam melakukan pengawasan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai.

2. Konsep Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005:67). Bernardin dan Russel dalam Sulistiyani dan Rosidah (2003:223), menjelaskan kinerja merupakan catatan *out come* yang dihasilkan dari fungsi karyawan tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu (Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk kualitas pelayanan yang disajikan).

Untuk dapat mempelajari kinerja suatu organisasi, harus diketahui ukuran keberhasilan untuk menilai kinerja tersebut. Sehingga indikator atau ukuran kinerja itu tentunya harus dapat merefleksikan tujuan dan misi dari organisasi yang bersangkutan, karena itu berbeda antara satu dengan yang lainnya. Bagi suatu organisasi privat yang tujuan pembentukannya adalah memproduksi

barang untuk mendapatkan keuntungan, maka ukuran kinerjanya adalah seberapa besar ia mampu memproduksi (*productivity*) dan seberapa besar keuntungan yang diraih (*economy*). Indikator berikutnya adalah efisiensi dan efektifitas proses yang dilakukan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dijelaskan bahwa kinerja berhubungan dengan bagaimana melakukan suatu pekerjaan dan menyempurnakan hasil pekerjaan berdasarkan tanggungjawab namun tetap mentaati segala peraturan-peraturan, moral maupun etika yang ada dan hidup di tengah-tengah masyarakat.

Dari beberapa pendapat pakar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai atau suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya atau sebagai gambaran mengenai tentang besar kecilnya hasil yang dicapai dari suatu kegiatan baik dilihat secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan visi, misi suatu organisasi yang diembannya

Sedangkan dalam organisasi publik, masih sulit untuk menentukan kriteria kinerja yang sesuai. Bila ditinjau dari tujuan dan misi utama kehadiran organisasi publik adalah untuk memenuhi dan melindungi kepentingan publik, maka kinerja organisasi publik dapat dikatakan berhasil apabila mampu mewujudkan tujuan dan misinya dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan publik tersebut. Mengenai kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi publik ini dikemukakan oleh Dwiyanto (1995:1):

“Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multi-dimensional. Organisasi publik memiliki stakeholders yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi swasta. Stake-

holders organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan antara satu dengan yang lain”.

Namun berdasarkan atas pemahaman terhadap tujuan dan misi organisasi, Dwiyanto lebih lanjut mengemukakan ada lima indikator untuk menilai kinerja organisasi publik, yaitu: produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Sejalan dengan pendapat tersebut Lenvine dalam Dwiyanto (1995:7) mengusulkan tiga konsep untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu: *responsivenees*, *responsibility* dan *accountability*. Sedangkan Keban (1995:6-7) berpendapat bahwa untuk mengukur kinerja organisasi publik dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu: pendekatan managerial dan pendekatan kebijakan. Dengan asumsi bahwa efektifitas dari tujuan organisasi publik tergantung dari dua kegiatan pokok tersebut, yaitu: *public management and policy* (manajemen publik dan kebijakan).

Untuk mengukur kinerja pegawai dalam penelitian ini maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russel dalam Ruky, (2002:340), mengemukakan bahwa kinerja merupakan kemampuan kerja atau hasil dari kerja seseorang pegawai yang dapat diukur dari dimensi, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan.

Dasar pemikiran melakukan penelitian mengenai Analisis Kemampuan Aparatur dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung adalah untuk mengetahui dan menganalisis besarnya Pengaruh Pengawasan terhadap kinerja pegawai, serta mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kemampuan Aparat terhadap Kinerja pegawai khususnya pegawai di kantor Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisa kualitatif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat dan keadaan, gejala atau perkembangan gejala dalam hubungannya antara penelitian dengan gejala kemasayarakat lainnya. Menurut Nawawi (1990: 60) penelitian deskriptif adalah pemecahan masalah dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai pada kantor Inspektorat Kota Bandar Lampung, yaitu sebanyak 8 orang. Dengan rincian yaitu: (1) 1 orang Kepala Kantor, (2) 1 orang Sekretaris, (3) 2 orang Kepala Bagian, (4) 2 orang kepala seksi, (5) 2 orang staf pada Inspektorat Wilayah Kota Bandar Lampung.

D. Pembahasan

a. Kemampuan Aparatur Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Dalam penelitian ini dengan melibatkan informan yang telah menjawab beberapa pertanyaan penelitian memperlihatkan beberapa kecenderungan-kecenderungan, antara lain pertanyaan penelitian mengenai pendapat informan dalam menilai apakah pendidikan dan latihan diperlukan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai khususnya di kantor Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung, pada umumnya informan mengakui bahwa selain tingkat pendidikan yang relevan dengan pekerjaan kantor, juga diperlukan diklat, karena salah satu persyaratan menjadi Pegawai Negeri Sipil 100% saja minimal telah mengikuti diklat prajabatan. Hal itu menunjukkan bahwa

dalam rangka pengembangan sumber daya aparatur mau tidak mau diklat sangat perlu. Sumber daya aparatur bagi organisasi adalah unsur terpenting bila dibandingkan dengan sumber daya organisasi lainnya, artinya bahwa sumber daya aparatur merupakan faktor penggerak yang menentukan maju mundurnya suatu organisasi, termasuk organisasi pemerintah.

Menurut Sadu Wasistiono (2001:40) mengemukakan bahwa “seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi ketergantungan organisasi kepada unsur manusia bukannya menjadi semakin sedikit melainkan sebaliknya bertambah besar”. Ketergantungan organisasi dengan sumber daya manusia dinyatakan oleh Siagian (1997:6) bahwa “justeru letak keberhasilan dan kekurangberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya pada tingkat dominan tergantung pada kemampuan seluruh anggota organisasi”. Pendapat ini mengisyaratkan bahwa setiap organisasi dalam mencapai tujuannya sangat membutuhkan dukungan dari sumber daya aparatur pada pemerintah daerah. Koswara (2001:267) mengemukakan bahwa: “yang diperlukan tidak hanya jumlahnya yang cukup, tetapi juga kualitas para pegawai yang harus diukur dengan melihat latar belakang pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja, jenjang kepangkatan dan status kepegawaian”.

Dengan demikian dapat di kemukakan bahwa keefektipan organisasi dalam mencapai tujuannya akan sangat tergantung dan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya aparatur yang dimilikinya. Menurut keterangan informan, Kepala Seksi Kepegawaian Inspektorat Daerah, menjelaskan bahwa:

“Kemampuan aparatur Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung bila dilihat dari dimensi tingkat pendidikan sudah cukup memadai, itu dapat dilihat dari jumlah pegawai Inspektorat Daerah yang berpendidikan Strata Dua, Strata Satu

dan Diploma yang berjumlah 22, dibandingkan dengan pegawai yang berpendidikan SMA sebanyak 7 orang.” (Wawancara 2014).

Kesempatan untuk mengikuti diklat di kantor Inspektorat Daerah menurut keterangan informan, sangat terbuka lebar apalagi bidang pengawasan membutuhkan aparatur yang terampil dan banyak aturan dari pusat yang senantiasa mengalami perubahan sehingga aparatur mesti mengikuti penjelasan-penjelasan melalui diklat yang diselenggarakan oleh Kementerian dan Lembaga terkait.

Adapun kemampuan aparatur, yang ditinjau dengan indikator keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas, dalam penelitian ini menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan dengan permasalahan penelitian. Muatan diklat yang dianggap dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kemampuan tersebut, antara lain akan meningkatkan pengetahuan pegawai khususnya yang berkaitan dengan bidang tugasnya serta pengetahuan-pengetahuan umum berkaitan dengan etika kepegawaian, manajemen dan kepemimpinan dan lain-lain

Kemampuan aparatur yang ditinjau dari dimensi tingkat pendidikan merupakan hal yang sangat mutlak dimiliki sebelum memasuki dunia pekerjaan, karena proses perekrutan pegawai biasanya membutuhkan spesifikasi pendidikan yang dipersyaratkan sesuai dengan tugas organisasi yang dipilih. Namun dalam penelitian ini pendapat aparatur Inspektorat Daerah mengenai tingkat pendidikan mereka bila ditinjau dengan indikator adanya kesempatan bagi pegawai untuk melanjutkan pendidikan serta relevansi pendidikan pegawai dengan pekerjaan kantor yang menjadi bidang tugasnya, pada umumnya cukup beragam.

Penjelasan lainnya seperti yang dikemukakan oleh, Inspektur Pembantu II Inspektorat Daerah Bandar Lampung, bahwa:

“Peningkatan kemampuan aparatur melalui pendidikan sangat penting selama itu untuk kebaikan organisasi, dan selama saya di Inspektorat ini tidak pernah pimpinan melarang pegawai jika ada yang mau melanjutkan pendidikan, bahkan beliau senantiasa mendorong untuk itu. Jadi kesempatan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sudah terpenuhi mengingat perkembangan dunia dewasa ini yang begitu pesat sehingga kemampuan aparatur juga harus diasah terus.” (Wawancara 2014).

Dengan demikian bahwa kemampuan aparatur perlu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan, sesuai pendapat Hasibuan (2000:12) menjelaskan bahwa kemampuan aparatur adalah totalitas dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja yang bisa dipertanggungjawabkan. Konsep ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kinerja yang positif, maka seorang aparatur dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diharapkan memiliki sejumlah kemampuan dalam bekerja. Kemampuan kerja ini tentunya didukung oleh potensi yang dimiliki oleh seorang pegawai atau aparatur. Potensi inilah yang kemudian harus dikerahkan seoptimal mungkin pada setiap pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan.

Apabila menyimak dan mendalami pernyataan informan tersebut maka dapat ditarik suatu maksud bahwa walaupun secara teori pelaksanaan pendidikan dan latihan seyogyanya memberikan pengaruh positif bagi pengembangan prestasi pegawai, namun faktanya tidak sedikit pegawai baik pada tingkat staf sampai tingkatan pimpinan, diklat tersebut tidak menunjukkan perubahan yang berarti baik perubahan pola pikir maupun perilaku dalam menata kerja-kerja birokrasi dimana seseorang melaksanakan pekerjaannya.

Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa satu hal yang kadang-kadang diabaikan oleh pegawai negeri sipil adalah menyangkut masalah sikap dan perilaku, karena walaupun kinerjanya baik, pengetahuan dan keterampilannya meningkat, namun aspek sikap dan perilaku ini menjadi salah satu hal yang dapat mengembalikan keadaan pegawai yang sudah baik menjadi buruk.

Pola perilaku pegawai dibentuk secara alamiah ataupun dengan kondisi lingkungan dimana seorang pegawai meniti karir. Secara alamiah, perilaku individu sangat berhubungan faktor bawaan/gen seseorang yang dibentuk atas pola perilaku yang dilakukan oleh keluarga secara turun temurun. Sedangkan secara lingkungan, berhubungan dengan sistem lingkungan yang berkembang di lingkup organisasi, misalnya faktor kepemimpinan, sarana dan prasarana, dan lain-lain. Khusus mengenai dukungan pimpinan terhadap upaya pengembangan sumberdaya manusia di kantor Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung.

Sesuai hasil wawancara dengan informan, Sekretaris Inspektorat yang memberi penjelasan mengenai kemampuan aparatur berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki para pegawai. Dalam kesempatan itu beliau menjelaskan bahwa:

“Selama ini kemampuan aparatur Inspektorat sudah memadai, khususnya dalam bidang masing-masing, hanya saja terkadang kita ini masih harus banyak belajar dengan pokok pekerjaan di Inspektorat. Kenapa saya katakan seperti itu, karena beberapa diantara pegawai Inspektorat dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, ada dari pendidikan agama, pendidikan dan hukum. Jadi menurut saya untuk mengetahui suatu pekerjaan kantor tidak ada jalan lain harus belajar

terus dengan melalui pengiriman pegawai untuk mengikuti diklat, baik diklatpim maupun diklat teknis, kursus-kursus serta memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti program tugas belajar dan izin belajar". (Wawancara 2014).

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh kategori baik, kategori baik ini mengandung makna bahwa secara umum informan menilai baik terhadap kesesuaian latar belakang pendidikan formal yang dimiliki pegawai dengan penempatan, kesempatan pegawai mengikuti pendidikan dan jenis kursus, pelatihan yang ada telah memadai. Kondisi ini ditunjukkan oleh jawaban informan bahwa penempatan pegawai cenderung belum semuanya sesuai dengan latar belakang pendidikan formal yang dimiliki pegawai, sehingga dukungannya terhadap pencapaian organisasi kurang maksimal. Pada umumnya para pegawai mengharapkan agar mereka ditempatkan sesuai dengan jenis dan tingkat pendidikan yang dimilikinya. Seharusnya organisasi ketat dalam menerapkan salah satu prinsip dalam penempatan pegawai yaitu: *the right man on the right place*.

Menurut Siagian (1994:173), "Ini merupakan prinsip yang sangat mendasar dalam manajemen sumber daya manusia, apabila tidak diterapkan akan berakibat pada rendahnya aktivitas dan mutu kerja, tingkat kemungkinan yang cukup tinggi, keinginan yang besar dibarengi oleh kepuasan kerja yang rendah". Sedangkan kesempatan dalam memperoleh program kesempatan belajar juga belum terbuka bagi seluruh pegawai dan dalam penentuan pesertanya cenderung subyektif. Sementara itu kebijakan dalam program izin belajar dipandang sebagai formalitas untuk meningkatkan starata pendidikan dalam memenuhi persyaratan formal kenaikan pangkat, sehingga belum kepada tataran peningkatan kualitas. Alwi

(2001:230) menyatakan bahwa "pendidikan formal, sampai saat ini masih dipandang sebagai cara yang paling baik bagi pengembangan karyawan. Tentu dengan catatan, lembaga pendidikan yang diikuti adalah lembaga pendidikan yang menawarkan system yang didukung oleh tenaga profesional.

Berdasarkan keterangan-keterangan informan tersebut dapat dipahami bahwa kemampuan aparatur khususnya terkait dengan implementasi tugas pokok dan fungsinya ditentukan dengan tingkat pendidikan dan latihan baik formal maupun fungsional, sehingga dalam dalam sebuah organisasi birokrasi hal itu menjadi sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan. Apabila ada aparturnya yang belum dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan bidang tugasnya, maka seharusnya pimpinan memberikan kesempatan kepada untuk meningkatkan kapasitasnya melalui pendidikan dan pelatihan atau paling tidak pimpinan memberikan penugasan-penugasan secara berkala kepada pegawai bersangkutan agar mereka dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini penting dilakukan mengingat besarnya keterkaitan antara kinerja pegawai dengan output organisasi khususnya menyangkut dengan pelayanan publik.

Dengan demikian, pegawai pada kantor Inspektoerat daerah Kota Bandar Lampung dituntut untuk mempunyai pengalaman yang luas terhadap seluk beluk berbagai macam tingkat pekerjaan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi peningkatan efektivitas organisasi.

b. Kinerja Aparatur Pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung.

Penilaian kinerja merupakan satu kegiatan yang sangat penting bagi suatu organisasi karena hasil penilaian ini dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam pencapaian misinya.

Untuk organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik, informasi mengenai kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu telah sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dapat dilakukan secara sistematis dan lebih terarah. Kecenderungan yang terjadi selama ini kaitannya dengan penilaian kinerja organisasi adalah tidak didasarkan pada output akan tetapi lebih didasarkan pada input, sehingga dorongan untuk mewujudkan hasil dan kinerja cenderung rendah dalam kehidupan birokrasi.

Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung sebagai suatu lembaga dalam melaksanakan misi yang diembannya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai aktor, dalam hal ini pegawai yang ada dalam organisasi tersebut. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan oleh adanya upaya dari para pegawai yang berada pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung. Dalam hal ini terdapat hubungan yang erat antara kinerja pegawai dengan kinerja organisasi, atau dengan kata lain bila kinerja pegawai baik maka kinerja organisasi akan baik pula, oleh karena itu, meskipun unit analisis dalam penelitian ini adalah Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung, namun hal ini tidak bisa terlepas dari visi dan misi organisasi Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung itu sendiri.

Kualitas kerja aparat pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung akan dilihat dari tingkat pemahaman aparat pelaksana terhadap uraian pekerjaan, jumlah permasalahan yang berhasil diselesaikan dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang

diberikan. Berkaitan dengan hal ini, berikut ini ditampilkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang staf di Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung menyangkut pemahaman terhadap tugas kantor :

“Tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan dapat kami pahami, dalam pelaksanaan tugas apabila kami menemukan kesulitan dalam penanganannya, hal itu kami koordinasikan dengan rekan-rekan sekerja atau langsung kepada pimpinan, untuk mendapatkan solusi pemecahannya, sehingga tugas yang dibebankan dapat selesai sesuai dengan kualitas yang diinginkan oleh pimpinan “ (Hasil wawancara 2014).

Hasil penelitian tersebut didukung pendapat Bernardin dan Russel dalam Sulistiyani dan Rosidah (2003:223), menjelaskan kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi karyawan tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu (Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk kualitas pelayanan yang disajikan).

Dengan demikian bahwa pegawai pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung selalu menjaga agar pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan selalu dilaksanakan dengan baik agar kualitas kerja yang diinginkan pimpinan dapat tercapai.

Kemudian Kuantitas kerja dalam konteks penelitian ini adalah kemampuan aparat pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung untuk mengenali kebutuhan pengguna jasa, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi pengguna jasa, dalam waktu

tertentu. Untuk itu, aspek kualitas Kerja akan dilihat melalui keterkaitan antar program kegiatan dengan kebutuhan organisasi, daya tanggap aparat dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna jasa dan tersedianya wadah serta kesempatan bagi pengguna jasa untuk menyampaikan saran atau keluhan. Secara singkat, kualitas Kerja mengukur daya tanggap aparat pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Hal ini sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan aparat untuk mengenali kebutuhan pengguna jasa, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan.

Keterangan tersebut senada dengan penjelasan informan Saksama B. Agung, staf Inspektorat dalam menanggapi pertanyaan serupa, yakni:

Tugas aparat Inspektorat pada prinsipnya cukup berat, karena menyangkut integritas PNS di satu sisi, dan kinerja organisasi disisi lain. Dalam menghadapi suatu persoalan yang cukup berat yang mengharus organisasi mengambil keputusan yang strategis serta menyangkut penyelamatan APBD. Namun tetap dalam melaksanakan tanggung jawab tersebut harus tetap sopan dan mengedepankan asas kepatutan. (Wawancara 2014).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, dapat ditegaskan bahwa menyangkut kualitas layanan aparat pada kantor Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung yang dilihat dari aspek kesopanan dan keramahan dalam melaksanakan tugas sebagai aparat khususnya dalam menangani permasalahan atas hasil temuan dapat dikatakan sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa, namun masih perlu

peningkatan lagi demi meningkatkan kinerja Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung.

Kepatuhan aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya merupakan suatu kesatuan yang dapat meningkatkan produktivitas, baik individu maupun suatu organisasi, sehingga dapat menimbulkan prestasi kerja baik antar unit terkait maupun antar lembaga terkait, dengan demikian harapan dalam menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditentukan dapat terwujud.

Penilaian kinerja merupakan satu kegiatan yang sangat penting bagi suatu organisasi karena hasil penilaian ini dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam pencapaian misinya. Untuk organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik, informasi mengenai kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu telah sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dapat dilakukan secara sistematis dan lebih terarah. Kecenderungan yang terjadi selama ini kaitannya dengan penilaian kinerja organisasi adalah tidak didasarkan pada output akan tetapi lebih didasarkan pada input, sehingga dorongan untuk mewujudkan hasil dan kinerja cenderung rendah dalam kehidupan birokrasi.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung, mengatakan bahwa :

Pada umumnya aparat Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung, sudah bekerja dengan baik, namun masih ada aparat yang kurang disiplin terhadap bidang tugas yang dibebankan kepadanya, hal tersebut karena aparat belum bekerja secara profesional dalam melaksanakan

tugas-tugasnya, aparaturnya masih sering mengabaikan bidang tugasnya sehingga sering ada pekerjaan yang terbengkalai, namun demikian dengan adanya pengawasan yang baik dari pimpinan secara perlahan sudah mulai membaik, utamanya dalam melaksanakan tugas-tugas pengawasan. (Hasil wawancara 2014).

Pendapat tersebut didukung oleh konsep yang dikemukakan oleh Siagian (2000:139) menyatakan pengawasan itu merupakan salah satu fungsi organik daripada manajemen. Pernyataan tersebut lebih memperhatikan aspek organiknya di dalam organisasi dan manajemen, artinya seluruh fungsi manajemen lainnya mulai dari ; perencanaan, pengorganisasian dan penggerakan yang dilaksanakan dalam organisasi dapat dikendalikan atau diawasi secara langsung aktivitas organisasi secara keseluruhan. Setiap aktivitas perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan yang dijalankan pimpinan dalam organisasi harus dalam kendali dan diawasi pimpinan, seperti keberhasilan merencanakan kegiatan organisasi harus diawasi pimpinan, mengatur aktivitas keorganisasian diawasi pimpinan, termasuk usaha mengatur dan mengendalikan orang-orang dalam organisasi harus diawasi pimpinan organisasinya.

Dalam suatu organisasi, faktor pengawasan terhadap pegawai sangat dibutuhkan dan merupakan komponen yang cukup mempengaruhi daripada proses pelayanan, oleh karena itu organisasi harus cukup jeli menangani hal tersebut, dalam upaya memberikan pelayanan yang prima, maka pengawasan harus betul-betul dilakukan dengan baik dengan demikian hasil akhir dari pelayanan adalah meningkatnya prestasi pegawai. Pengawasan terhadap pegawai mencerminkan tanggung jawab seseorang atau kelompok/satuan kerja/unit atas beban kerja yang

diberikan, sesuai dengan tujuan organisasi maka hal ini perlu diperhatikan bahwa organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik jika kurang memperhatikan masalah pengawasan masing-masing unit.

Pengawasan merupakan penilaian kembali dan menilai hasil kerja termasuk dua aspek penting di dalam melaksanakan pengawasan yang dilakukan pimpinan organisasi terhadap para bawahannya di dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut penulis bahwa kemampuan aparaturnya dalam menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi terhadap peningkatan kemampuan pegawai, dengan demikian bahwa aparaturnya yang bertugas dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan sendirinya dapat meningkatkan hasil yang baik, sebab aparaturnya dapat memberikan standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemakai layanan standar sesuai program yang telah dicanangkan, dengan harapan pada evaluasi akhir dalam memberikan pelayanan dapat berhasil dengan baik.

Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung sebagai unsur pelaksana yang membantu Bupati dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan bidang pengawasan, administrasi, organisasi, dan tata laksana serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat daerah Kota. Jangka waktu penyelesaian tugas-tugas aparat khususnya dalam aspek administrasi merupakan salah satu aspek yang dilihat dalam mengukur efektivitas pelaksanaan tugas aparat pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung . Berikut ini akan ditampilkan dalam tabel salah satu contoh tugas pokok Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung yaitu penanganan administrasi kantor yaitu pengelolaan dan penyelesaian surat masuk.

Terkait dengan indikator kemampuan menyelesaikan permasalahan sehingga menimbulkan kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja organisasi atau yang diberikan oleh aparat pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung, secara umum dapat dikategorikan cukup walaupun masih ditemukan adanya komplain dari pengguna jasa, meskipun dengan intensitas yang relatif kecil utamanya terkait dengan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan lembaga pemeriksa keuangan (BPK) ataupun Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan.

Penilaian terhadap aspek efektivitas aparat pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung dari indikator permasalahan yang dapat diselesaikan antara lain melalui ketepatan pelayanan administrasi yang diberikan. Surat-surat yang masuk terlebih dahulu dilakukan proses Agenda Surat oleh Sub Bagian Kepegawaian dan/atau pada masing-masing Bidang/Inspektur Pengawasan Pembangunan, kemudian diteruskan kepada Sekretaris untuk di disposisi kepada bagian yang secara langsung berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi atau yang tercantum dalam isi surat. Semakin tepat waktu yang dijanjikan untuk memberikan pelayanan administrasi maka dapat dikatakan semakin tinggi tingkat efektivitas kinerja aparat pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

Kualitas pekerjaan kantor yang dapat dinilai melalui tingkat kualitas dari hasil yang dikerjakan menjadi hal yang mesti diraih oleh setiap pegawai dalam meningkatkan hasil yang diperoleh organisasi. Hasil penelitian tersebut, sejalan dengan pendapat Bernardin dan Rusell (1993:379) menyebutkan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian/ rekor produksi akhir pada suatu aktivitas organisasi atau fungsi kerja khusus selama periode tertentu. Masih terkait dengan penjelasan tersebut. Dengan demikian

bahwa kualitas kerja merupakan salah satu dimensi yang sangat penting dalam mengukur kinerja pegawai.

Dalam proses pelaksanaan tugas-tugas kantor pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung, pegawai selalu diberi motivasi dari pimpinan untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui spontanitas dalam menangani permasalahan, tenggang waktu penyelesaian suatu permasalahan/pekerjaan dan tata krama dalam memberikan pelayanan.

Kualitas layanan terdiri dari berbagai dimensi yang cukup kompleks, sehingga pemecahan masalah terhadap kualitas pelayanan publik tersebut membutuhkan sebuah proses dan cara-cara yang tidak mudah dan simpel, hal ini mengharuskan kita untuk melihat permasalahan yang muncul dengan berbagai dimensi, dan bukan hanya dilihat dari satu dimensi semata. Dalam konteks ini Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung yang merupakan media pelayanan di bidang administrasi.

Dengan demikian Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung harus tetap melakukan langkah-langkah perbaikan di segala aspek kegiatannya, dalam rangka meningkatkan kinerja aparaturnya, mengingat akan semakin dimungkinkan munculnya komplain dari pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan oleh aparat.

Konsekwensi logis bagi Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung selaku organisasi yang memberikan layanan kaitannya dengan pengawasan pembangunan dan pemerintahan di Bandar Lampung adalah menempatkan mitra sebagai faktor terpenting dalam pelaksanaan tugas. Adapun kontrol oleh publik sebagai pengguna jasa dapat digunakan sebagai cara untuk penilaian terhadap baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik tersebut. Hal ini erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan aparat Inspektorat Daerah Kota

Bandar Lampung, persepsi pengguna jasa tersebut diambil dari hasil wawancara penulis terhadap beberapa pengguna jasa, yang berada di Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung, sebagaimana yang telah penulis tentukan berdasarkan data dan dokumen yang tersedia.

Kualitas kerja pegawai cenderung menjadi semakin penting dalam organisasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Banyak pandangan negatif menyangkut kinerja organisasi publik muncul karena ketidakpuasan pengguna jasa terhadap layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan pengguna jasa terhadap layanan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan pengguna jasa sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan pengguna jasa seringkali tersedia secara mudah dan murah. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah seberapa besar kepuasan pengguna jasa terhadap layanan yang diterima dari aparat pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung. Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa besar kemampuan aparat dalam menampung aspirasi dan problem dari pengguna jasa, yang selanjutnya dicarikan solusi pemecahannya. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh aparat secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Dalam konteks ini, idealnya segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumberdaya dari aparat ini sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai. Kinerja aparat pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung akan dapat maksimal apabila konsentrasi anggota organisasi benar-benar tercurah

untuk melayani pengguna jasa dalam hal seluruh instansi yang menjadi mitra dalam pengawasan.

Pada prinsipnya suatu organisasi merupakan suatu sistem yang bagian-bagiannya merupakan unit-unit, sub-unit sampai yang terkecil di dalamnya mempunyai fungsi, tugas atau pekerjaannya sendiri dengan sasaran dan tujuan khusus tersendiri, juga unit-unit, sub unit dan komponen lainnya itu tidak dapat melepaskan diri dalam hubungannya satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan organisasi. Setiap unit berkewajiban mendukung pelaksanaan unit kerja yang lainnya, karena setiap unit tidak akan berfungsi dengan baik tanpa kerja sama dengan unit lainnya. Peranan pelayanan bagi setiap unit kerja menurut tingkatan dan membantu efektivitas kegiatan organisasi agar penyelesaian tugas sesuai waktu yang ditentukan.

E.Simpulan dan Saran

a. Simpulan

Berdasarkan penjelasan dan hasil analisis pada pembahasan masalah sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesimpulan bahwa kemampuan aparat dalam meningkatkan kinerja pegawai di Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung sudah relatif baik, hal itu ditunjang dengan tingkat pendidikan aparat yang sudah mulai mengikuti baik pendidikan formal, maupun dengan pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti oleh aparat tersebut. kemudian keterampilan pegawai yang sudah mulai membaik, walaupun belum optimal, karena belum sepenuhnya ditunjang oleh pengalaman yang memadai karena pada umumnya pegawai yang ada merupakan pegawai yang belum lama bertugas pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung walaupun sudah ada

beberapa pegawai juga yang sejak diangkat bertugas pada kantor tersebut. Namun demikian, kendala yang ditemukan adalah setelah mengikuti diklat adalah sikap dan perilaku aparatur dalam menyikapi pekerjaan yang belum sesuai dengan harapan sehingga dapat mengurangi kinerja pegawai.

2. Faktor-faktor yang menunjang peningkatan kemampuan aparatur dalam meningkatkan kinerja aparatur pada Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung adalah aspek pendidikan dan pelatihan yang sudah baik, karena adanya kesempatan kepada aparatur untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian, sedangkan keterampilan dan pengalaman masih perlu pembenahan, karena pegawai pada umumnya masih mempunyai pengalaman yang kurang memadai dalam menyelesaikan tugas-tugas kantor.

b. Saran

1. Pendidikan, pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang merupakan kriteria dari kualitas sumber daya aparatur, adalah persyaratan yang harus dimiliki pegawai dalam mendukung pelaksanaan tugas. Demikian pula halnya dalam rangka mewujudkan efektivitas organisasi Inspektorat Daerah. Oleh karenanya upaya peningkatan pendidikan, pengalaman, pengetahuan dan keterampilan pegawai Inspektorat Daerah sangat perlu mendapatkan prioritas. Upaya ini antara lain dapat dilakukan melalui pengiriman pegawai guna mengikuti pendidikan formal dengan mengambil bidang kajian yang relevan dengan kebutuhan organisasi seperti administrasi pemerintahan daerah, keuangan daerah, dan hukum. Dan melalui pendidikan

non formal berupa kursus komputer, diklat-diklat teknis.

2. Dalam setiap pembenahan organisasi, hendaknya Inspektorat Daerah tidak hanya memfokuskan kepada perbaikan internal organisasi saja, tetapi lebih penting lagi secara eksternal membuat organisasi ini menjadi lembaga “*superbody*” dalam pengawasan pembangunan di Bandar Lampung dalam rangka perbaikan-perbaikan kinerja pemerintah daerah yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, Jhon, and Russel, E. A. Joyce. 1998. *Human Resource Management ; An Experiential Approach*
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Makalah dalam Seminar Sehari: Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya*. Yogyakarta ; Fisipol UGM.
- Echols, John M, and Shadily, Hassan. 1992. *An English-Indonesian Dictionary (Kamus Inggris Indonesia)*. Jakarta ; PT Gramedia.
- Fathoni Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta ; Rineka Cipta.
- Gaffar, Afan. 2000. *Politik Indonesia : Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar.
- Hasibuan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta ; Gunung Agung.
- Keban, Yeremias, T. 1995. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan, Seminar Sehari Kinerja Organisasi Sektor Publik*,

Kebijakan dan Penerapan.
Yogyakarta ; MAP-UGM.

kedua, Jakarta: Mitra Wicana
Media.

Kumorotomo Wahyudi, dan Subando,
Margono, Agus. 1998. *Sistem
Informasi Manajemen Dalam
Organisasi Publik.* Yogyakarta ;
Gadjah Mada University Press.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005.
*Manajemen Sumber Daya
Perusahaan.* Bandung ; Remaja
Rosdakarya.

Manullang. 2006. *Dasar-Dasar Mana-
jemen.* Jakarta ; Ghalia Indonesia.

Nawawi, H. Hadari. 1990. *Metode
Penelitian Bidang Sosial.* Yogya-
karta ; Gadjah Mada University
Press.

Ndraha, Taliziduhu. 1990. *Teori
Pengembangan Sumber Daya
Manusia.* Jakarta ; Rineke Cipta.

Prawirosentono, Suyudi. 1992. *Kebijakan
Kinerja Karyawan: Kiat
Membangun Organisasi Kompetitif
Menjelang Perdagangan Bebas
Dunia.* Yogyakarta ; BPFEE.

Reksohadiprodjo, Sukanto. 2008. *Dasar-
dasar Manajemen.* edisi keenam.
cetakan kelima. Yogyakarta ;
BPFEE.

Sarwoto, 2010. *Dasar-Dasar Organisasi
dan Manajemen.* Jakarta ; Ghalia
Indonesia.

Siagian P. Sondang. 2008. *Pengantar
Manajemen.* edisi pertama. cetakan
pertama. Jakarta ; Bumi Aksara.

Siswandi dan Indra Iman. 2009. *Aplikasi
Manajemen Perusahaan,* edisi