

**KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN KORBAN
BENCANA ALAM PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

Oleh

**SURIADI
NPM.221801010**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN KORBAN
BENCANA ALAM PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi
Publik pada Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh

SURIADI

NPM.221801010

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Korban Bencana Alam
pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat**

Nama : Suriadi

NPM : 221801010

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si

Dr. Budi Hartono, M.Si



Ketua Program Studi

Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.A.P



Direktur

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani., MS

Telah diuji pada 13 September 2024

Nama : Suriadi

NPM : 221801010



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

Sekretaris : Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si

Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Penguji Tamu : Dr. Adam, MAP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repositorv.uma.ac.id)30/12/24

ERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Stabat, Juni 2024



Suriadi
NPM. 221801010



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suriadi
NPM : 221801010
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Korban Bencana Alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



Suriadi

ABSTRAK

KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN KORBAN BENCANA ALAM PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LANGKAT

Nama : Suriadi
NPM : 221801010
Program Studi : Magister Administtrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Publik seringkali menjadi perhatian dalam pelaksanaannya. Di lapangan seringkali ditemui pelayanan yang kurang memuaskan atau dinilai kurang baik. Penelitian ini akan mendeskripsikan kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kab. Langkat memiliki pelayanan yang belum memuaskan. Sistem yang berjalan selama ini akan lebih efisien dan lebih baik lagi bila dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pelayanan Dinas Sosial Kab. Langkat sebagian besar terkendala oleh waktu. Pengetahuan pegawainya, memberikan arahan, dan juga pengambilan keputusan kurang mampu dilaksanakan dengan baik. Masih terdapat kelemahan dalam kemampuan Dinas Sosial Kab. Langkat melayani masyarakat seperti susahnya untuk dihubungi, dijumpai dan dimintai pelayanan menjadi poin yang harus diperbaiki oleh Dinas Sosial Kab. Langkat. Untuk menyempurnakan dan meningkatkan kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat, peneliti menyarankan Pelayanan dapat dievaluasi secara berkelanjutan, terkait pelayanan komunikasi yang menjadi kendala bagi masyarakat bisa diadakan perbaikan pada masing-masing unit layanan, sehingga masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu untuk melakukan proses yang cukup panjang dalam pengurusan pelayanan yang dibutuhkan.

Kata kunci: Bencana alam, kinerja birokrasi, pelayanan publik

ABSTRACT

BUREAUCRATIC PERFORMANCE IN SERVICES FOR VICTIMS OF NATURAL DISASTERS IN LANGKAT DISTRICT SOCIAL SERVICES

Name : Suriadi
NPM : 221801010
Study Program : Master of Public Administration
1st Supervisor : Dr. Nina Salmaniah Srg, M.Sc
2nd Supervisor : Dr. Budi Hartono, M.Sc

Bureaucratic performance in public services is often a concern in its implementation. In the field, we often find services that are unsatisfactory or considered to be not good. This research will describe the performance of the bureaucracy in providing services to victims of natural disasters at the Langkat Regency Social Service. This research uses a qualitative descriptive research method. Data collection techniques use observation, interviews and documentation studies. Data analysis was carried out by reducing data, presenting data, and drawing conclusions. Based on the results of data analysis, it can be concluded that the District Social Service. Langkat has unsatisfactory service. The system that has been running so far will be more efficient and better if continuous improvements are made. District Social Services Services. Langkat is largely constrained by time. The employees' knowledge, providing direction, and also making decisions are less able to be implemented properly. There are still weaknesses in the capabilities of the District Social Service. The difficulty of serving the community, such as the difficulty of being contacted, found and asked for services, is a point that must be improved by the District Social Service. Step up. To perfect and improve bureaucratic performance in providing services to victims of natural disasters at the Langkat Regency Social Service, researchers suggest that services can be evaluated on an ongoing basis, regarding communication services that are an obstacle for the community, improvements can be made to each service unit, so that the community does not need to spend time doing it. quite a long process in arranging the required services.

Keywords: *Bureaucratic Performance, Natural Disasters, Public Services*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan rasa syukur yang mendalam kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal Tesis yang berjudul “Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Korban Bencana Alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat”.

Sholawat dan Salam semoga selalu tercurahkan atas junjungan kita, Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Dimana syafaatnya sangat kita harapkan di hari akhir kelak.

Proposal Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.AP) dalam Jenjang Pendidikan S2 Program Studi Administrasi Publik Universitas Medan Area. Secara khusus, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M. Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Kuswardani, MS, Selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, Selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Bapak Dr. Budi Hartono, M. Si sebagai Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan.

6. Kepada kedua orang tua yang sangat saya banggakan dan saya cintai.
Semoga selalu dalam limpahan Rahmat Allah.
7. Kepada istri dan anak yang paling saya banggakan dan saya cintai.
Semoga selalu dalam kasih sayang dan lindungan Allah.
8. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya, semoga segala bantuan yang diberikan dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.
9. Serta seluruh rekan-rekan seperjuangan pada program studi Ilmu Administrasi Publik angkatan tahun 2022.

Kemudian, penulis juga ingin menyampaikan dengan penuh kerendahan hati serta kesadaran diri, bahwa dalam penyusunan Tesis ini memiliki isi yang jauh dari kata baik. Oleh karenanya, penulis sangat merasa terbuka bagi pihak manapun yang ingin memberi saran. Semoga penyusunan Tesis ini dapat dijadikan bahan bacaan yang bermanfaat bagi semua pihak.

Langkat, Juni 2024
Penulis



Suriadi
NPM. 221801010

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Pengertian Kinerja Birokrasi	12
2.1.1. Kinerja.....	12
2.1.2. Penilaian Kinerja	13
2.1.3. Standar Kinerja.....	17
2.1.4. Birokrasi	21
2.1.5. Ciri-ciri Birokrasi	28
2.1.6. Fungsi Birokrasi	30
2.2. Konsep Pelayanan Publik	33
2.2.1. Jenis Pelayanan Publik	37
2.2.2. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	42
2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik.....	45

2.2.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	52
2.2.5. Integrasi dalam Pelayanan Publik	55
2.3. Sumber Daya Manusia	61
2.4. Penelitian Terdahulu.....	65
2.5. Kerangka Pikir Penelitian.....	66
BAB III METODE PENELITIAN.....	67
3.1. Jenis Penelitian	67
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	67
3.3. Subyek dan Obyek Penelitian.....	67
3.4. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	68
3.5. Teknik Analisis Data	69
3.6. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional.....	71
3.6.1. Defenisi Konsep	71
3.6.2. Defenisi Operasional	72
BAB IV PEMBAHASAN.....	73
4.1. Profil.....	73
4.2. Tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Kab. Langkat.....	74
4.3. Kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat	79
4.4. Faktor-faktor pendukung inerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat	90
BAB V PENUTUP	100
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA	102
Lampiran.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Bencana Kabupaten Langkat 2021	7
Tabel 1.2. Data Bencana Kabupaten Langkat 2022	8
Tabel 2.1. Penelitian terdahulu yang relevan dengan objek penelitian	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian	66
Gambar 3.1. Teknik analisis data Miles dan Huberman.....	71
Gambar 4.1. Struktur organisasi Dinas Sosial Kabupaten Langkat	73
Gambar 4.2. Peralatan evakuasi dan perlengkapan masak.....	82
Gambar 4.3. Persiapan pelayanan korban bencana alam	85
Gambar 4.4. Dinas Sosial Kab. Langkat memberikan pelayanan	86
Gambar 4.5. Pemerintah memberikan dukungan moral ke warga	88
Gambar 4.6. Wawancara dengan Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas Sosial Kab. Langkat	90
Gambar 4.7. Penyaluran bantuan bencana Alam.....	92
Gambar 4.8. Wawancara dengan masyarakat.....	93
Gambar 4.9. Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten saling bersinergi.....	96

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakikatnya menyangkut aspek kehidupan yang luas. Pelayanan publik adalah salah satu pelayanan yang di berikan, baik dalam bentuk fisik ataupun jasa yang menjadi tanggungan yang harus diselesaikan dari pihak pemerintah dalam mencapai kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan sesuai peraturan undang-undang.

Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah berfungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk aturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai macam gerakan reformasi publik atau *public reform* yang dirasakan oleh negara-negara maju pada awal 1990-an banyak diilhami dari tekanan masyarakat akan perlu adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat mempunyai hak mendapat kualitas pelayanan yang sesuai dengan asas & tujuan pelayanan.

Menurut Rahmadana, dkk (2020:12) masalah utama yang terjadi dalam pelayanan publik pada prinsipnya adalah terkait dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Kualitas layanan yang baik sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Terlalu Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, hal ini menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit, dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Permasalahan yang paling utama pada pelayanan publik yaitu berkaitan dengan peningkatan dari kualitas kinerja birokrasi itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangatlah bergantung pada aspek-aspek sebagai berikut, yaitu: pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan dari sumber daya manusia, dan juga kelembagaan. Peningkatan dari kualitas pelayanan publik yang dimaksud disini yaitu pelayanan pada korban bencana alam.

Pelayanan bencana merupakan serangkaian upaya yang dilakukan meliputi penetapan kebijakan pembangunan wilayah yang berisiko mengakibatkan timbulnya bencana, terjadinya bencana, tanggap darurat dan rehabilitasi (Pasca Bencana). Menurut Undang-undang No. 24 tahun 2007, tujuan dari penanggulangan bencana adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat

dari ancaman bencana, menyelaraskan peraturan perundang-undangan yang sudah ada, menjamin terselenggaranya penanggulangan bencana secara terpadu, terkoordinasi, terencana, dan menyeluruh, membangun partisipasi dan kemitraan publik serta swasta, menghargai budaya lokal, mendorong semangat gotong-royong, kesetiakawanan, kedermawanan, dan menciptakan perdamaian dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sejalan dengan tujuan yang telah dijelaskan, maka suatu kewajiban bagi pemerintah untuk melakukan perlindungan dalam upaya penanggulangan bencana pada suatu lingkup manajemen bencana atau *disaster management* secara efektif serta efisien khususnya dalam upaya pelaksanaan pelayanan korban bencana alam.

Salah satu badan yang bertugas dalam penyediaan pelayanan bagi korban bencana alam adalah di Kabupaten Langkat adalah Dinas Sosial. Dinas Sosial hadir dalam menyelesaikan permasalahan ekonomi dan sosialnya ketika suatu tatanan masyarakat ada yang terkena dampak bencana alam. Fungsi utamanya yaitu, Perumusan dan penetapan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dengan bertindak tepat serta efektif dan efisien.

Dinas Sosial Kabupaten Langkat merupakan salah satu instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat yang mana dalam pelaksanaan tugas pemerintahan mempunyai tugas pokok dan fungsi membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan di Bidang Sosial dan tugas lainnya yang dilimpahkan oleh Bupati. Pada awalnya, di tahun 2006 Dinas Sosial masih berbentuk Kantor Sosial yang dipimpin oleh Kepala Kantor dengan dasar pembentukannya ialah Peraturan Daerah Kabupaten Langkat Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten

Langkat. Kemudian, melalui Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah telah ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Langkat Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Langkat. Melalui Peraturan Bupati Langkat Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Langkat maka terbentuklah Dinas Sosial Kabupaten Langkat dari yang sebelumnya Kantor Dinas Sosial. Pada Peraturan Bupati Langkat Nomor 48 Tahun 2016 dalam Bab II Pasal 2 Nomor (4) telah dituangkan bahwa Dinas Sosial menjalankan fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perumusan dan kebijakan teknis dalam rangka perencanaan, pembinaan dan pembangunan bidang kesejahteraan sosial yang ditetapkan oleh Bupati;
2. Pelaksanaan kebijaksanaan operasional bimbingan dan penyuluhan, pembinaan serta pemberian perizinan undian promosi barang sesuai kebijakan Bupati berdasarkan undang-undang yang berlaku;
3. Pelaksanaan kebijakan operasional pemberian bantuan penanggulangan bahaya narkoba, HIV dan AIDS;
4. Pelaksanaan kebijakan pembinaan, Operasional pemberian bantuan kepada para tuna karya, penyandang cacat dan penyakit sosial lainnya;
5. Pengkoordinasian dengan instansi terkait tentang kegiatan pembinaan terhadap Komunitas Adat Terpencil (KAT);
6. Pemberian rekomendasi tentang pengangkatan anak (Adopsi);
7. Pembentukan dan pemberdayaan satuan Taruna Siaga Bencana (TAGANA);

8. Pemberdayaan, pembinaan kegiatan karang taruna dan lembaga-lembaga sosial lainnya;
9. Pelaksanaan koordinasi dan Panti Sosial/Panti Asuh;
10. Pembinaan kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
11. Pengentasan dan pengendalian atas pelaksanaan tugas bidang sosial yang ditetapkan Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan;
12. Penyusunan Renstra, Renja dan Lakip Dinas Sosial.

Visi dari Dinas Sosial Kab. Langkat adalah Mewujudkan Masyarakat Sejahtera dan Mandiri di Kabupaten Langkat. Bahwa untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera yang mampu memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dan mampu menolong dirinya sendiri memerlukan komitmen dan program secara simultan dengan jalan memaksimalkan potensi sumber kesejahteraan sosial termasuk meningkatkan mutu pelayanan PMKS. Untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera adalah tanggung jawab semua pihak, oleh karena itu Dinas Sosial Kabupaten Langkat dalam menjalankan fungsi pelayanan di bidang sosial diharapkan mampu mendorong tumbuhnya kesadaran, kemauan dan sikap masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas hidupnya. Kesejahteraan dan mandiri adalah untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan mandiri sehingga dapat ditumbuh kembangkan budaya semangat partisipasi kebersamaan dan kesetiakawanan sosial terhadap seluruh lapisan masyarakat.

Penyebab bencana alam dibagi 3 yaitu, Faktor alam, karena fenomena alam dan tanpa ada campur tangan manusia. Faktor non-alam, yaitu bukan karena fenomena alam dan juga bukan akibat perbuatan manusia. Faktor sosial/manusia yang murni akibat perbuatan manusia, misalnya konflik horizontal, konflik

vertikal, dan terorisme (Nurjanah, dkk. 2013:21) . Seperti di Indonesia yang sering terjadi letusan gunung berapi, hal itu dikarenakan Indonesia berada dalam lingkaran cincin api pasifik atau yang biasa disebut *ring of fire*. Bencana alam tidak hanya disebabkan oleh sifat alami dari alam saja, melainkan juga disebabkan oleh ulah manusia yang semena-mena terhadap lingkungannya, seperti banjir yang disebabkan kelalaian manusia membuang sampah di sungai, longsor yang disebabkan penebangan sembarangan oleh manusia. Selama ini yang kita ketahui hanya dampak buruk dari bencana alam. Bencana alam dapat mengakibatkan dampak yang merusak pada bidang ekonomi, sosial, dan lingkungan. Kerusakan infrastruktur dapat mengganggu aktivitas sosial, korban jiwa, kerusakan ekosistem, dan hilangnya tempat tinggal.

Tabel 1.1. Data Bencana Kabupaten Langkat 2021

Bulan	Jumlah Kejadian Bencana				Data Korban	Kerusakan	
	Banjir	Angin Puting Beliung	Tanah Longsor	Gempa Bumi	Luka	Rumah Rusak Berat	Jalan dan Jembatan
Januari	7	1	5			6	4
Februari			1		3	3	2
Maret		3	1			14	1
April		9	1			8	1
Mei		1	1			2	1
Juni		4				7	
Juli		5				3	
Agustus		5	1			18	1
September		3	1			2	1
Oktober	1		1			11	1
November	7		3			5	3
Desember	1		4			5	2
Jumlah	16	31	19	0		84	17

Pada periode 2021, Sebanyak 66 bencana alam yang terjadi di Kabupaten Langkat. Jumlah kejadian bencana alam diuraikan sebagai berikut: 16 kasus

bencana banjir, 31 kasus angin puting beliung dan 19 kasus tanah longsor. Banjir dengan ketinggian air yang mencapai hampir dua meter menyebabkan akses jalan menuju ke pemukiman warga terputus. Banjir disebabkan karena meluapnya sungai Tanjung Pura yang diakibatkan oleh hujan yang deras melanda daerah tersebut. Sebagian besar warga setempat terlihat panik menunggu bantuan yang belum datang untuk melakukan evakuasi warga karena sejak banjir menggenangi daerah tersebut, akses ke pemukiman warga dapat dikatakan putus total. Ahmad Ihsan mengungkapkan, satu-satunya cara warga menuju pemukiman yaitu menggunakan perahu. Namun, jumlah perahu untuk dipakai juga sangat terbatas, warga pun harus mengantri dan menunggu hingga beberapa jam untuk bisa menuju ke pemukiman mereka masing-masing. Warga berharap pemerintah daerah bersedia menyediakan perahu karet tambahan supaya akses warga lebih mudah dan juga tak perlu mengantri hingga berjam-jam.

Tabel 1.2. Data Bencana Kabupaten Langkat 2022

Bulan	Jumlah Kejadian Bencana				Data Korban Luka	Kerusakan	
	Banjir	Angin Puting Beliung	Tanah Longsor	Gempa Bumi		Rumah Rusak Berat	Jalan dan Jembatan
Januari		4	1			7	1
Februari	4	1	4			5	5
Maret	1	4	2			39	2
April		1	1			5	1
Mei		7				30	
Juni	1					3	
Juli		7				16	
Agustus		1	2			37	2
September		6	2			9	2
Oktober	5	3	4			5	4
November	10	3	8			3	12
Desember	6	1	2			2	2
Jumlah	27	38	26	0		161	31

Pada bulan November 2022, bencana kembali melanda beberapa Kecamatan di Kabupaten Langkat. Bencana pada tahun ini kasusnya naik, Banjir pada tahun 2022 terjadi sebanyak 27 kejadian. Akibatnya, 12 jalan dan jembatan mengalami kerusakan akibat terkena dampak bencana alam tersebut. Angin puting beliung juga meningkat, terjadi sebanyak 38 kasus. kemudian tanah longsor terjadi sebanyak 26 kasus. Pada kasus ini, sejumlah korban mengalami krisis sembako dan berharap bantuan berupa sembako dari Pemerintah Daerah setempat. Bencana alam yang melanda beberapa Kecamatan di Kabupaten Langkat tiap tahun ini dalam penanggulangannya masih mendapat banyak keluhan dari masyarakat yang terkena dampak bencana. Bentuk penanggulangan yang dinilai belum maksimal, seperti lambatnya petugas turun ke lokasi bencana, kurangnya sarana dan prasarana yang disiapkan untuk korban bencana, dan pendistribusian bantuan khususnya sembako dan persediaan obat-obatan pada saat terjadinya bencana alam kepada korban yang terkena dampak yang masih lambat, dan koordinasi dengan instansi lain seperti BPBD Langkat tidak berjalan dengan efektif. Maka diharapkan Dinas Sosial Kab. Langkat selaku salah satu instansi yang bertanggungjawab dalam penanggulangan bencana alam, dapat memberikan respon yang baik bagi masyarakat yang terkena dampak bencana, sehingga masalah dalam upaya penanggulangan bencana alam di Kabupaten Langkat perlahan-lahan dapat diatasi dengan baik.

Penanggulangan bencana merupakan bagian integral dari pembangunan daerah. Serangkaian kegiatan penanggulangan bencana sebelum, pada saat maupun sesudah terjadinya bencana, pemerintah bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan penanggulangan bencana meliputi fokus rekonstruksi dan

rehabilitasi dari pasca bencana. Jaminan pemenuhan hak masyarakat dan pengungsi yang terkena bencana secara adil dan sesuai dengan standar pelayanan harus segera diupayakan, hal ini untuk mengantisipasi korban yang lebih banyak. Pemulihan kondisi dari dampak bencana dan pengalokasian anggaran penanggulangan bencana dalam anggaran dan belanja daerah yang memadai dan siap pakai dalam rekonstruksi dan rehabilitasi seharusnya menjadi jaminan bagi korban bencana. Dinas Sosial Kab. Langkat berkewajiban untuk membuat Renstra (rencana strategis) sebagai Dokumen Perencanaan untuk priode 5 (lima) tahun, yang memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan, sesuai dengan tugas dan fungsinya. Hadirnya Dinas Sosial Kab. Langkat menjadi sangat sentral saat-saat bencana alam terjadi. Oleh sebab itu, diharapkan pelayanan publik dalam melayani korban bencana alam terlaksana dan memberikan hak-hak warga khususnya Kab. Langkat terlayani dengan baik dan mampu menjadi pelayan publik yang profesional.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul penelitian tentang *“Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Korban Bencana Alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat”*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan

korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademik

Penelitian yang akan dilakukan ini dapat dijadikan suatu bahan studi dan menambah ilmu pengetahuan tentang teori dan praktek perihal bencana alam, dampak bencana alam, faktor yang mempengaruhi bencana alam dan kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini yaitu dapat menjadi suatu bahan/masukan/informasi bagi instansi yang bersangkutan dalam halpelaksanaan penanggulangan bencana alam sehingga memberikan masukan bagi pelaku yang bertugas di bidang sosial.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kinerja Birokrasi

2.1.1. Kinerja

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Kesimpulannya, kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya. Menurut Mangkunegara dalam Pasolong (2013:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Rivai (2009:548), berpendapat bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Hasibuan (2001:69), kinerja merupakan suatu usaha meningkatkan kemampuan, teknis teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

Berdasarkan banyak pendapat ahli tentang kinerja, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan fungsi dan tugas organisasi dalam pencapaian standar keberhasilan dengan tujuan untuk

meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai secara efektif dan efisien.

2.1.2. Penilaian Kinerja

Handoko (1987:135) menyatakan bahwa penilaian kerja (performance appraisal) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan-balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. Artinya penilaian kerja merupakan suatu tahapan-tahapan yang dilakukan untuk melakukan penilaian terhadap hasil kerja karyawan. Alewine dalam Timpe (1999:244) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah untuk membuat karyawan memandang diri mereka sendiri seperti adanya, mengenali kebutuhan perbaikan kinerja kerja dan untuk berperan serta dalam membuat rencana perbaikan kinerja. Dari uraian-uraian tentang penilaian kinerja dapat disimpulkan bahwa setiap penilaian prestasi kerja karyawan haruslah benar-benar memiliki tujuan yang jelas, seperti apa yang ingin dicapai, sehingga manfaat penilaian prestasi kerja menjadi lebih dirasakan organisasi dan karyawan yang bersangkutan.

Setiap perusahaan, lembaga pendidikan, yayasan pendidikan perlu melakukan penilaian prestasi kerja para karyawannya, untuk mengetahui prestasi yang dapat dicapai oleh setiap karyawan, apakah prestasinya termasuk kategori baik, cukup atau kurang. Dengan melaksanakan penilaian berarti karyawan mendapat perhatian dari pimpinan, sehingga akan mendorong mereka untuk lebih giat dalam bekerja. Kesemuanya itu dapat terjadi bila penilaian dilakukan secara jujur dan obyektif.

Selanjutnya Timpe dalam Priyono (2010:188) menguraikan adanya empat alasan mengapa harus dilakukan penilaian kinerja para karyawan, yaitu:

1. Sebagai alat memotivasi karyawan yang berorientasi prestasi;
2. Sebagai dasar pemberian ganjaran (kenaikan gaji), kompensasi, insentif, hadiah pelayanan, liburan, dan promosi;
3. Sebagai dasar disiplin (status pekerjaan tetap, penurunan pangkat, pemecatan);
4. Sebagai pedoman untuk persyaratan pelatihan dan pengembangan perorangan.

Suatu tinjauan sepintas lalu saja mengenai alasan diatas segera mengungkapkan bahwa alasan itu langsung menuju jantung syarat keberhasilan kelompok manajemen. Alasan tersebut menyangkut segi-segi yang bisa mendorong datau bisa menghambat kamajuan organisasi.

Handoko (1996:136) menyatakan kegunaan-kegunaan penilaian prestasi kerja dapat dirinci sebagai berikut:

1. Perbaikan Prestasi Kerja Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan-kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi.
2. Penyesuaian-penyesuaian Kompensasi Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
3. Keputusan-keputusan Penempatan Promosi, transfer dan demosi biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

4. Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan. Demikian juga prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.
5. Perencanaan dan Pengembangan Karier Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.
6. Penyimpangan-penyimpangan Proses Staffing Prestasi kerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing Departemen Personalia.
7. Ketidakakuratan Informasional Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasionalis jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen lain sistem informasi manajemen personalia. Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia yang diambil tidak tepat.
8. Kesalahan-kesalahan Desain Pekerjaan Prestasi kerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam mendesain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu diagnosa kesalahan-kesalahan tersebut.
9. Kesempatan Kerja yang Adil Penilaian prestasi kerja yang akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.
10. Tantangan-tantangan Eksternal Kadang-kadang prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan,

kondisi finansial atau masalah-masalah pribadi lainnya. Dengan penilaian prestasi Departemen Personalia mungkin dapat menawarkan bantuan.

Moekijat (2002:69) mengemukakan ada 5 tujuan penilaian prestasi kerja yaitu:

1. Untuk mengadakan hubungan antara karyawan dan pengawas mereka yang akan menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi.
2. Untuk membantu memperkirakan secara seksama apakah yang dapat dihasilkan oleh masing-masing pegawai dalam suatu keseluruhan.
3. Mengupayakan agar karyawan mengetahui dengan tepat hal yang diharapkan dari mereka, dan seberapa jauh mereka memenuhi harapan ini.
4. Melakukan upaya tertentu untuk perbaikan-perbaikan.
5. Untuk sampai kepada suatu penilaian kecakapan pegawai apabila hal ini dibutuhkan oleh perusahaan.

Dari uraian Moekijat dapat disimpulkan bahwa setiap penilaian prestasi kerja karyawan haruslah benar-benar memiliki tujuan yang jelas, seperti apa yang ingin dicapai, sehingga manfaat penilaian prestasi kerja menjadi lebih dirasakan oleh perusahaan, lembaga pendidikan dan karyawan yang bersangkutan. Bagi pegawai, penilaian berguna untuk memberikan umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kekurangan, potensi yang pada akhirnya berguna untuk menentukan jalur, rencana dalam pengembangan karier. Bagi organisasi hasil penilaian prestasi kerja bermanfaat untuk pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti kebutuhan program pelatihan, rekrutmen, seleksi, penempatan, promosi, sistem imbalan dan keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif.

2.1.3. Standar Kinerja

Standar kinerja menetapkan apa yang harus dikerjakan, dan ukuran seberapa baik dikerjakannya. Apabila standar kinerja yang dikomunikasikan kepada pekerja lebih jelas, maka proses *review* akan lebih akurat dan adil. Secara umum dapat dikatakan bahwa semakin besar kekhususan suatu standar, maka berarti bahwa sistem itu lebih efektif. Standar kinerja menurut Werther dan Davis dalam Bukit, dkk (2017:93) mempunyai 2 (dua) fungsi, yaitu:

1. Standar dijadikan target oleh pekerja. Tantangan atau kebanggaan dalam mencapai sasaran dapat memotivasi pekerja. Apabila standar dapat dicapai, pekerja akan merasa berprestasi yang dapat memberikan kepuasan bagi pekerja.
2. Standar merupakan kriteria untuk menentukan keberhasilan kerja. Standar sangat diperlukan untuk mengendalikan kinerja. Tanpa standar, tidak ada sistem kendali yang dapat menilai suatu kinerja.

Menurut Neal dalam Bukit, dkk (2017:96), penilaian kinerja penting untuk mengevaluasi keahlian, mengukur kerja dan rencana pengembangan ke depan.

Penilaian kinerja diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan berikut:

1. Mengidentifikasi kemampuan dan kekuatan pekerja;
2. Mengidentifikasi potensi perkembangan pekerja;
3. Memberikan informasi bagi perkembangan pekerja;
4. Membuat organisasi lebih produktif;
5. Memberikan data bagi kompensasi pekerja yang sesuai;
6. Memproteksi organisasi dari tuntutan hukum ketenagakerjaan.

Penilaian kinerja merupakan sebuah proses pengamatan dan penilaian

terhadap kinerja pekerja, pencatatan penilaian, serta pemberian umpan-balik kepada pekerja. Proses penilaian kinerja tersebut dilakukan untuk memperoleh pendapat tentang kinerja seseorang, baik saat ini maupun kinerja yang lalu. Penilaian tersebut tentu harus dikaitkan dengan latarbelakang lingkungan kerjanya, serta potensi yang akan datang bagi organisasi. Jadi, yang dinilai, tidak hanya kinerja saat ini, tetapi juga kinerja yang telah ditampilkan sebelumnya oleh pekerja yang bersangkutan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja pekerja yang dinilai. Untuk menyatakan suatu kinerja cukup baik atau tidak, tentu harus dihadapkan pada standar yang telah ditentukan sebelumnya, atau sasaran-sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya bagi posisi individu pekerja yang dinilai. Berdasarkan pengertian tersebut, maka penilaian kinerja merupakan proses dimana organisasi menilai kinerja individu. Jika kinerja dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, maka dapat dipastikan bahwa upaya-upaya individual telah memberikan kontribusi kepada fokus strategis dari organisasi yang bersangkutan.

Ada pendapat yang menyatakan bahwa penilaian kinerja hanya dilakukan secara formal. Dalam pengertian informal, proses tersebut dilakukan secara terus menerus, dan pimpinan memberikan informasi kepada pekerja yang bersangkutan sebagai umpan balik mengenai kinerja yang telah dilakukannya, termasuk kelemahan dan kelebihannya. Penilaian ini dapat dilakukan dalam tugas sehari-hari. Cara ini banyak dilakukan dengan maksud agar pekerja mengetahui kelemahan dan kekurangannya, serta mendorong agar pekerja dapat meningkatkan kerjanya. Dengan demikian, kinerja yang negatif tidak berkembang menjadi kebiasaan. Di samping penilaian yang bersifat informal, penilaian dapat pula

dilakukan secara formal-sistematik. Penilaian secara formal-sistematik ini dilakukan secara berkala, tiap triwulan, setengah tahun, atau per tahun. Penilaian secara formal menurut Stoner, dkk dalam Bukit, dkk (2017:98) sistematik ini mempunyai 4 (empat) maksud utama, yaitu:

1. *To let employees know formally how their current performance is being rated;*
2. *To identify employees who deserve merit raises;*
3. *To locate employees who need additional training; and*
4. *To identify candidates for promotion.*

Bertolak dari hakikat penilaian kinerja seperti dikemukakan di atas, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penilaian kinerja adalah deskripsi secara sistematik tentang relevansi antara tugas-tugas yang diberikan dengan pelaksanaannya oleh seorang pekerja. Dari pengertian di atas jelas, bahwa yang dideskripsikan adalah tugas-tugas yang telah dilaksanakan oleh seorang pekerja untuk suatu tenggang waktu tertentu. Tugas-tugas yang dilaksanakan itu mengacu pada tugas-tugas yang diperintahkan atau dinyatakan sebagai tanggung jawab yang dipercayakan dalam jabatannya. Antara kedua aspek itu akan dinilai relevansinya, yakni apakah tugas-tugas yang dilaksanakan sesuai atau tidak dengan tugas-tugas yang diperintahkan atau yang menjadi tanggung jawab dalam jabatan pekerja yang dinilai. Deskripsi pendadaran yang menyimpulkan terdapat relevansi antara keduanya, harus diartikan keberhasilan, sebaliknya, bila ternyata tidak terdapat relevansi antara keduanya, harus diartikan sebagai kegagalan dalam bekerja. Oleh karena

itulah, dikatakan bahwa penilaian kinerja merupakan kegiatan menetapkan keputusan-keputusan mengenai keberhasilan atau kegagalan seorang pekerja.

2. Penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi, mengukur dan mengelola pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pekerja di lingkungan suatu organisasi. Mengidentifikasi pekerjaan yang dilaksanakan pekerja dapat berarti menjajaki dan mendeskripsikan segala sesuatu yang dikerjakan selama tenggang waktu tertentu. Berikutnya, mengukur pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan seorang pekerja berarti membandingkannya dengan standar, untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitasnya. Standar merupakan hasil dari *Job analysis*, yang disebut *job description* dan atau *job specification*.
3. Penilaian kinerja adalah kegiatan mengidentifikasi pelaksanaan pekerjaan dengan menilai aspek-aspeknya, yang difokuskan pada pekerjaan yang berpengaruh pada kesuksesan organisasi. Pengertian ini secara relatif memiliki kesamaan dengan pengertian sebelumnya, namun memberikan tekanan yang bersifat pengkhususan. Kekhususan pertama adalah penekanan pada adanya aspek-aspek yang dinilai dalam pelaksanaan pekerjaan oleh seorang pekerja yang dinilai. Dengan demikian, keberhasilan atau kegagalan dalam bekerja, dapat terjadi pada salah satu atau sebagian atau seluruh aspek dalam melaksanakan pekerjaan. Kekhususan yang kedua adalah penekanan bahwa penilaian kinerja harus difokuskan pada pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja, yang ikut mempengaruhi atau menentukan kesuksesan organisasi dalam

mencapai tujuannya. Dengan demikian berarti juga bahwa penilaian kinerja harus difokuskan pada pekerja utama (kunci) dan pimpinan lini, atau yang berhubungan langsung dengan produk lini organisasi. Penekanan tersebut disebabkan karena para pekerja tersebut merupakan penentu keberhasilan/sukses akhir organisasi. Dalam organisasi Organisasi, pekerja utama yang dimaksud tentulah para pemimpin, di samping kepala Organisasi sebagai administrator Organisasi.

4. Penilaian adalah kegiatan pengukuran (*measurement*) sebagai usaha menetapkan keputusan tentang sukses atau gagal dalam melaksanakan pekerjaan oleh seorang pekerja. Untuk itu diperlukan standar sebagai pembanding (tolok ukur).

2.1.4. Birokrasi

Secara etimologi istilah birokrasi berasal dari kata *bureau* (bahasa Perancis) yang berarti “meja tulis” dan *kratos* (bahasa Yunani) yang berarti “pemerintahan”. Dapat dipahami bahwa birokrasi adalah orang-orang yang bekerja di balik meja tulis di kantor-kantor. Selanjutnya pengertian tersebut makin berkembang. Dalam konteks politik birokrasi diartikan sebagai wujud dari aparat pemerintahan negara dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut melalui serangkaian tahapan atau biro-biro yang masing-masing diberi mandat atau dalam menentukan suatu tahap kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi tentang kasus yang dihadapi (Sawir, 2020:1). Pengertian birokrasi menurut Sedarmayanti (2010:69) menyatakan bahwa birokrasi merupakan proses upaya yang sistematis, terpadu dan komprehensif yang ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik dengan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan

Negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif diantara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Sedangkan menurut Fritz Morstein Marx, Bintoro Tjokroamidjojo dalam Muhammad (2018:12) mengemukakan bahwa birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk pelaksanaan berbagai tugas yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi yang khususnya oleh aparatur pemerintahan.

Berdasarkan definisi tentang birokrasi yang telah disebutkan oleh beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk pelaksanaan berbagai tugas yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi yang khususnya oleh aparatur pemerintahan yang ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik dengan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan Negara yang efektif dan efisien.

Menurut Mulyawan (2016:99) tidak ada pihak yang dapat memungkiri tentang pesatnya perubahan sistem politik di Indonesia. Perubahan itu, terutama dalam beberapa tahun terakhir sejak tahun 1998. Namun, masalah kebijakan dan pelayanan publik juga semakin berkembang menjadi isu sentral yang memerlukan penataan sistem administrasi Negara dan sistem pembuatan kebijakan publik yang lebih partisipatoris. Itulah sebabnya gerakan reformasi menjadi komitmen kolektif masyarakat Indonesia untuk mendorong pemerintah menciptakan kebijakan dan pelayanan publik yang semakin baik dan memihak kepada kepentingan masyarakat luas. Karena setuju atau tidak setuju, hal itulah yang banyak merugikan publik selama pemerintahan orde baru, bahkan hingga sekarang. Untuk itu salah satu dimensi dari keinginan perubahan itu adalah pemihakan pemerintah

kepada kepentingan publik melalui pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang lebih menguntungkan. Kondisi ini muncul sebagai konsekuensi wajar dari rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik. Oleh karena itu, keinginan politik dari pemerintahan nasional untuk menciptakan otonomi daerah perlu didukung. Karena dikhawatirkan dengan tidak adanya kewenangan pemerintahan di daerah dalam menentukan kebijakan untuk pelayanan publik di daerahnya adalah salah satu penyebab kurang efisien dan efektifnya fungsi birokrasi pemerintahan. Sampai sekarang pelayanan birokrasi pemerintahan kita masih kurang produktif dan jauh dari harapan publik.

Karena tugas pemerintahan yang dijalankan oleh para birokrat lebih banyak dilakukan sesuai dengan jalan pikiran dan keinginan sendiri. Oleh karena itu kondisi yang memungkinkan terciptanya iklim birokrasi dan aparatur negara yang mengabdikan pada rakyat harus terus diupayakan dan dioptimalkan, sebab birokrasi pemerintahan kita masih terkesan prosedural, lamban, tidak produktif, berbiaya tinggi dan melalaikan kepentingan publik. Selama campur tangan pemerintahan (birokrasi) terlalu luas dalam sektor kehidupan publik, dipastikan pelayanan birokrasi akan semakin kompleks dan kemungkinan aktivitas kegiatan publik juga akan berbiaya tinggi, utamanya dalam sektor kegiatan ekonomi. Kondisi ini masih menggejala di banyak sektor pelayanan birokrasi pemerintahan.

Weber dalam Mulyawan (2016:100) menyatakan sudah lama menyadari bahwa hubungan antara birokrasi dan demokrasi mengandung dilema dalam bentuk hubungan yang paradoksial antara dominasi politik dengan dominasi birokrasi. Di satu pihak, dominasi politik mulai terlihat dari keberhasilan seseorang dalam memperoleh kekuasaan secara demokratis, yang pada gilirannya

akan memberikan pengaruh yang kuat terhadap penegakkan aturan-aturan yang mengikat. Sinambela dalam Mulyawan (2016:100), ada lima hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan dan paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah: (1) *function*, kinerja primer yang dituntut (2) *conformance*, kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan (3) *reliability*, kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu (4) *serviceability*, kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan (5) adanya assurance yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Perhatian terhadap aspek di atas akan menjadikan suatu produk kebijakan lebih potensial dalam mengakses semua kepentingan publik. Namun demikian produk kebijakan yang baik juga harus didukung kemampuan birokrasi yang memadai pada tingkat implementasi. Untuk itu Sinambela dalam Mulyawan (2016:101) pendayagunaan pelayanan aparat birokrasi yang perlu dilakukan adalah melalui:

1. Pengembangan efficiency standard measurements, tolak ukur, standar unit dan standard cost perlu ditingkatkan untuk meminimalisasi unsure-unsur biaya yang tidak professional;
2. Perbaikan prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisien dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif;
3. Mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang lebih efektif (to make coordination works);

4. Mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi (regulatory function) dengan management by exception dan minimize body contact dalam pelayanan jasa. Pengendalian, penyederhanaan perizinan, dan pengaturan yang perlu mendapat perhatian adalah mengenai investasi, kegiatan usaha, pengelolaan tanah dan bangunan, serta kelancaran lalu lintas barang.

Kontekstual pelayanan birokrasi yang telah dikemukakan di atas sangat penting untuk diangkat dalam setiap perumusan dan penetapan kebijakan publik. Hal ini diharapkan agar dapat mencegah berlanjutnya penyimpangan dalam pelayanan birokrasi. Birokrasi harus dihindarkan dari rancangan oleh pihak-pihak yang tidak menghiraukan kepentingan publik untuk menjadikannya sebagai power center. Karena hal tersebut sangat berbahaya dan mengancam potensi masyarakat. Ndraha dalam Mulyawan (2016:102) sebagai implemantator birokrasi adalah mesin (teknologi, teknokrasi) yang diciptakan (dirancang) oleh pembuat kebijakan. Setiap komponen mesin tidak bebas, yang satu harus kompatibel dengan komponen lainnya, kinerjanya adalah kinerja organisasi, bukan kinerja individual. Dalam hubungan itu, kinerjanya adalah pelayanan publik, fungsi utamanya mengubah dan merevitalisasi lingkungan menjadi lebih baik dan berketahanan, perannya disebut action dan pelakunya disebut aktor. Karena birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi, maka birokrasi harus ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi.

Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat adalah bagaimana memperoleh dan

melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi kepentingan rakyat banyak. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk proses dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Dalam konteks seperti ini, konstruksi model kebijakan dalam kerangka kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh mesin birokrasi sebagai motor penggerak utama dalam merealisasikan tugas pemerintah Negara.

Tugas pemerintahan sangat ditentukan oleh efektifitas dan efisiensi birokrasi dalam mengaplikasikan kebijakan untuk pelayanan publik. Untuk itu dalam perbaikan birokrasi, kebijakan dan pelayanan publik termasuk di dalamnya partisipasi publik sangat diperlukan. Kehadiran partai politik terutama dalam pemerintahan yang belum mapan dengan sistemnya telah membawa kekacauan besar terhadap kehidupan birokrasi pemerintahan yang notabene adalah pelaksana terpenting di dalam mewujudkan cita-cita Negara. Ini disebabkan karena parpol-parpol tersebut tetap menyertakan ideologi mereka ketika memasuki struktur dan tak jarang mendesak kepentingan berbeda yang pada umumnya akan melahirkan konflik tak berkesudahan antar kepentingan dalam birokrasi. Dalam konteks inilah perlu dipahami dengan sungguh-sungguh kaitan antara

birokrasi pemerintah dengan politik agar birokrasi bisa berjalan seperti yang diharapkan.

Keputusan yang dibuat pemerintah bisa menolong ataupun menyulitkan rakyat, misalnya memungut pajak dari beberapa penduduk tapi tidak pada yang lain, menerima pegawai baru dan memecat yang lain, memberikan pelayanan kesehatan, pendidikan dan bantuan-bantuan lain yang menguntungkan beberapa kelompok warga Negara tapi tidak bagi yang lain dan lain sebagainya. Kepentingan rakyat, kebutuhan, keinginan, nilai-nilai dan harapan-harapan masyarakat bisa dipenuhi tetapi bisa juga dikecewakan oleh tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah. Karena itu, masyarakat sangat memperhatikan dan berkepentingan dengan keputusan yang dibuat oleh pemerintah. Dalam rangka memuaskan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, sudah saatnya pemerintah menggalakkan pola lama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni pola tunggal, baik dalam jenis pelayanan maupun dalam penentuan tarifnya (Santosa dalam Mulyawan, 2016:105).

Penyalahgunaan wewenang dan jabatan ini menyebabkan kabur nya batas-batas organisasi dan pribadi serta keluarga. Banyak aparat yang sangat tabu terhadap kritik dari masyarakat maupun dari sesama aparat. Kritik selalu dihadapi dengan persepsi bahwa kritik akan merongrong wibawa dan jabatannya. Padahal sebaliknya, dengan kritik yang sering muncul seorang pejabat akan selalu diingatkan, dikembangkan agar terus kreatif dalam upaya memberi pelayanan kepada masyarakat. Jadi dilihat dari sudut manusia, Ndraha dalam Mulyawan (2016:105) mengungkapkan pemerintahan itu ialah pelayanan kepada manusia dan masyarakat serta lingkungan hidupnya dari masa ke masa. Karena melayani

dari masa ke masa, maka jangkauan pandang birokrasi haruslah “memandang sejauh mungkin ke depan”. Dengan kata lain harus visioner. Maka dari itu birokrasi ada untuk mewujudkan visioner dari sebuah bangsa dan Negara. Walaupun pelayanan publik itu penting, namun itu bukan segala-galanya.

Birokrasi tidak boleh menjadi sekedar penonton pasif dari sejarah yang hanya bertugas menjalankan kerja-kerja teknis dan rutin melayani publik. Birokrasi harus terlibat secara aktif dan inovatif untuk membantu terbangunnya fondasi kekuatan sosial-budaya, ekonomi dan politik rakyat yang kokoh. Birokrasi tidak boleh hanya melayani tujuan teknis dan jangka pendek saja. Birokrasi harus mampu mentransformasi bangunan perekonomian, politik dan sosio-kultural rakyat dari kondisi yang carut-marut menjadi tangguh dan kokoh.

2.1.5. Ciri-ciri Birokrasi

Ciri-ciri birokrasi menurut Max Weber dalam Rahmadana, dkk (2020:118) adalah:

1. Jabatan administratif yang terorganisasi/tersusun secara hirarkis
2. Setiap jabatan mempunyai wilayah kompetensinya sendiri
3. Pegawai negeri ditentukan, tidak dipilih, berdasarkan pada kualifikasi teknik yang ditunjukkan dengan ijazah atau ujian
4. Pegawai negeri menerima gaji tetap sesuai dengan pangkat atau kedudukannya
5. Pekerjaan merupakan karir yang terbatas, atau pada pokoknya, pekerjaannya sebagai pegawai negeri
6. Para pejabat tidak memiliki kantor sendiri
7. Para pejabat sebagai subjek untuk mengontrol dan mendisiplinkan

8. Promosi didasarkan pada pertimbangan kemampuan yang melebihi rata-rata

Lebih lanjut Hidayat dan Sucherly dalam Rahmadana, dkk (2020:120) mengungkapkan ciri-ciri pokok yang terdapat dalam struktur organisasi birokrasi yang organis-adaftif antara lain:

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif dan inovatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menimbulkan sinergisme.

Selanjutnya dikemukakan oleh Kumorotomo dalam Rahmadana, dkk (2020:120) maka birokrasi yang adaftif mengandaikan adanya proses komunikasi timbal balik antara manajer atau pimpinan dengan karyawan atau bawahan. Garis pengambilan keputusan vertikal tidak boleh terlalu panjang. Konsep sinergisme diterapkan dengan asumsi bahwa pekerjaan yang dilaksanakan dengan kerjasama dan pemikiran orang banyak akan membawa hasil yang optimal. Sementara itu para pegawai secara individual harus lebih peka terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan tidak membedakan pelayanan antara warga Negara yang satu dengan warga negara yang lainnya. Birokrasi sebagai suatu organisasi dengan sistem terbuka hendaknya mengembangkan diri, seperti dikemukakan Katz dan Kahn yaitu: “dengan mengembangkan berbagai fungsi yang membawa pekerjaan di dalam suatu sistem, memelihara struktur, membina dukungan dari lingkungan, mengadaptasi perubahan lingkungan berikut aktivitas koordinasi dan pengawasan”.

Struktur birokrasi dengan sistem terbuka membuka kesempatan yang lebar bagi semua pihak untuk terlibat di dalam perumusan tujuan serta adanya ruang di dalam membentuk kelembagaan baru yang lebih berorientasi lokal, sehingga terbuka kesempatan yang lebih luas untuk keterlibatan dari bawah maupun dari atas yang seimbang. Selain itu akan membuat organisasi selalu berdinamika dan berkelanjutan dalam melangsungkan kehidupannya guna memberikan pelayanan publik secara optimal.

2.1.6. Fungsi Birokrasi

Roskin dalam Rahmadana, dkk (2020:121) menyebutkan bahwa sekurang-kurangnya ada 4 fungsi birokrasi di dalam suatu pemerintahan modern, yaitu:

1. Fungsi Administrasi

Fungsi administrasi pemerintahan modern meliputi administrasi, pelayanan, pengaturan, perizinan, dan pengumpulan informasi. Dengan fungsi administrasi dimaksudkan bahwa fungsi sebuah birokrasi adalah mengimplementasikan undang-undang yang telah disusun oleh legeslatif serta penafsiran atas undang-undang tersebut oleh eksekutif. Dengan demikian, administrasi berarti pelaksanaan kebijaksanaan umum suatu negara, di mana kebijakan umum itu sendiri telah dirancang sedemikian rupa guna mencapai tujuan negara secara keseluruhan.

2. Fungsi Pelayanan

Birokrasi sesungguhnya diarahkan untuk melayani masyarakat atau kelompok-kelompok khusus. Badan Meteorologi dan Geofisika (BMG) di Indonesia merupakan contoh yang bagus untuk hal ini, di mana badan tersebut ditujukan demi melayani kepentingan masyarakat yang akan melakukan

perjalanan atau mengungsikan diri dari kemungkinan bencana alam. Untuk batas-batas tertentu, beberapa korporasi negara seperti PJKA atau Jawatan Pos dan Telekomunikasi juga menjalankan fungsi public service ini.

3. Fungsi Pengaturan (Regulation)

Fungsi pengaturan dari suatu pemerintahan biasanya dirancang demi mengamankan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan fungsi ini, badan birokrasi biasanya dihadapkan antara dua pilihan: Kepentingan individu versus kepentingan masyarakat banyak. Badan birokrasi negara biasanya diperhadapkan pada dua pilihan ini.

4. Fungsi Pengumpulan Informasi (Information Gathering)

Informasi dibutuhkan berdasarkan dua tujuan pokok: Apakah suatu kebijaksanaan mengalami sejumlah pelanggaran atau keperluan membuat kebijakan-kebijakan baru yang akan disusun oleh pemerintah berdasarkan situasi faktual.

Oleh sebab itu badan birokrasi yang menjadi ujung tombak pelaksanaan kebijaksanaan negara tentu menyediakan data-data sehubungan dengan dua hal tersebut. Misalnya, melakukan pemungutan liar saat ketika masyarakat membuat SIM atau mengurus STNK yang tentunya mengalami pembengkakan. Pungutan liar tersebut merupakan pelanggaran atas idealisme administrasi negara, oleh sebab itu harus ditindak. dengan ditemukannya bukti pungli, pemerintah akan membuat prosedur baru untuk pembuatan SIM dan pengurusan STNK agar tidak memberi ruang bagi oknum birokrasi berkesempatan melakukan pungutan liar. Selain itu pendapat Heywood dalam Rahmadana, dkk (2020:122) juga mengutarakan sejumlah fungsi yang melekat pada birokrasi. Bagi Heywood,

fungsi dari birokrasi adalah:

1. Pelaksanaan Administrasi

Fungsi ini serupa dengan yang diutarakan Roskin, bahwa fungsi utama birokrasi adalah mengimplementasikan atau mengeksekusi undang-undang dan kebijakan negara. Sehubungan dengan fungsi ini, Heywood membedakan 2 peran di tubuh pemerintah. Pertama, peran pembuatan kebijakan dalam mana peran ini ada di tangan politisi. Kedua, peran pelaksanaan kebijakan dalam mana peran ini ada di tangan birokrat. Sebab itu, kerap disebut bahwa suatu rezim pemerintahan disebut dengan administrasi. Misalnya administrasi Soekarno, administrasi SBY, atau administrasi Barack Obama. Ini akibat kenyataan, suatu kebijakan baru akan terasa jika telah dilaksanakan.

2. Nasihat Kebijakan

Birokrasi menempati peran sentral dalam pemberian nasihat kebijakan kepada pemerintah. Ini akibat birokrasi merupakan lini terdepan dalam implementasi suatu kebijakan, mereka adalah pelaksananya. Sebab itu, masalah dalam suatu kebijakan informasinya secara otomatis akan terkumpul di birokrasi-birokrasi. Heywood membedakan 3 kategori birokrat yaitu (1) *top level civil servants*, (2) *middle-rangking civil servants*, dan (3) *junior-ranking civil servants*. *Top Level Civil Servant* banyak melakukan kontak dengan politisi, sementara *middle* dan *junior civil servants* lebih pada pekerjaan-pekerjaan rutin di lapangan. *Top Level Civil Servants* dapat bertindak selaku penasihat kebijakan bagi para politisi, dalam mana informasi pelaksanaan kebijakan mereka peroleh dari *middle* dan *junior civil servants*.

3. Artikulasi Kepentingan

Kendati bukan fungsi utamanya guna mengartikulasi kepentingan (ini fungsi partai politik), tetapi birokrasi kerap mendukung upaya artikulasi dan agregasi kepentingan. Dalam tindak keseharian mereka, birokrasi banyak melakukan kontak dengan kelompok-kelompok kepentingan di suatu negara. Ini membangkitkan kecenderungan korporatis dalam mana terjadi kekaburan antara kepentingan-kepentingan yang terorganisir dengan kantor-kantor pemerintah (birokrasi). Kelompok-kelompok kepentingan seperti perkumpulan dokter, guru, petani, dan bisnis kemudian menjadi kelompok klien yang dilayani oleh birokrasi negara. Pada poin ini terdapat hal yang positif dalam arti birokrasi secara dekat mampu mengartikulasikan kepentingan kelompok-kelompok tersebut yang notabene adalah rakyat yang harus dilayani. Namun, pada sisi lain hal ini memiliki efek negatif, utamanya ketika birokrasi berhadapan dengan kepentingan-kepentingan bisnis besar seperti kasus Lapindo atau kelompok-kelompok percetakan dalam kasus Ujian Nasional di Indonesia.

4. Stabilitas Politik

Birokrasi berperan sebagai stabilitator politik dalam arti fokus kerja mereka adalah stabilitas dan kontinuitas sistem politik. Secara akademik, fungsi birokrasi adalah penyelesai masalah (*a world of solution*), namun dalam prakteknya ini bagian dari masalah (*parts of the problems*), hal ini kemudian yang menyebabkan malasnya masyarakat berurusan dengan birokrasi/pemerintahan.

2.2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang maupun sekelompok orang yang berlandaskan faktor materi melalui suatu sistem, prosedur

dan metode-metode tertentu dalam usaha pemenuhan kepentingan atau kebutuhan orang lain berdasarkan haknya (Moenir, 2010:26). Ratminto dan Winarsih dalam Hardiansyah (2011:11) menyatakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk dari jasa pelayanan, baik dari segi barang publik ataupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan dari masyarakat maupun dalam hal pelaksanaan ketentuan peraturan dan perundang-undangan. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan menawarkan kepuasan terhadap sejumlah manusia sebagai penerima layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai “Segala bentuk dari pelayanan yang diselenggarakan oleh Instansi, baik itu instansi Pemerintah Pusat, di Daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik itu dalam bentuk barang maupun jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dari masyarakat maupun dalam hal pelaksanaan ketentuan peraturan dan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan dalam pasal 1 ayat 1 bahwa ”Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif, barang dan/atau jasa yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik dimaksudkan juga sebagai setiap kegiatan yang

dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan, dan memberikan kepuasan meskipun hasil yang diterima tidak memiliki keterikatan pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2014:5). Maka dari itu, pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Pada dasarnya negara yang dimaksud dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh masyarakat atau public yang tentu saja bertujuan agar mampu memberikan peningkatan terhadap kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan mengenai pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan perundang-undangan yang mengatur.

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Menurut Rahmadana, dkk (2020:2) ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia, yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam

pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.

2. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Ada beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Mulyawan (2016:104) antara lain sebagai berikut:

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa ataupun kebutuhan masyarakat.

3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertical ke bawah, kesamping, maupun ke atas. Hal ini disebabkan oleh adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan tanda yang dapat diterima secara umum.
4. Dalam aktifitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai masyarakat masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

2.2.1. Jenis Pelayanan Publik

Adapun beberapa jenis pelayanan publik menurut Ahmad (2013) sebagai berikut: Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan kepada masyarakat terkait dengan tugas umum pemerintah seperti pelayanan pajak, KTP, SIM, dan keimigrasian. Pelayanan pembangunan, merupakan jenis pelayanan kepada masyarakat terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana serta memberikan fasilitas pada masyarakat dalam menjalankan aktifitas selaku warga Negara. Pelayanan utilitas, adalah jenis pelayanan terkait dengan utilitas untuk masyarakat. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, yaitu jenis pelayanan terkait dengan penyediaan kebutuhan perumahan dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Pelayanan kemasyarakatan, merupakan jenis pelayanan kepada

masyarakat yang dinilai dari sifat dan juga kepentingannya lebih difokuskan pada kegiatan yang menyangkut sosial kemasyarakatan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi dalam Rahmadana, dkk (2020:32) menjelaskannya klasifikasi pelayanan public sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara, tingkat kemiskinan akan terkait dengan tingkat kesejahteraan. Keterkaitan tingkat kesehatan dengan kemiskinan dapat dilihat pada siklus lingkaran setan kemiskinan. Dalam suatu lingkaran setan kemiskinan tersebut, dapat tiga poros utama yang menyebabkan seseorang menjadi miskin, yaitu: 1) rendahnya tingkat kesehatan, 2) rendahnya pendapatan, dan 3) rendahnya tingkat pendidikan.

Rendahnya tingkat kesehatan merupakan salah satu pemicu terjadinya kemiskinan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa tingkat kesehatan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitas rendah. Tingkat produktivitas yang rendah lebih menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan terjadinya kemiskinan. Kemiskinan ini selanjutnya menyebabkan seseorang tidak dapat menjangkau pendidikan yang berkualitas serta membayar biaya pemeliharaan dan perawatan kesehatan. Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat (right for health) dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas. Hampir semua negara-negara maju di dunia menaruh perhatian yang serius terhadap masalah kesehatan.

b. Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama hanya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya

adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dikatakan, “Jika kita ingin mengetahui bangsa ini tiga puluh atau lima puluh tahun yang akan datang, maka lihatlah anak-anak Sekolah Dasar kita sekarang.” Pada pemerintahan kita pendidikan dasar diterjemahkan dalam Program Wajib Belajar Sembilan Tahun. Idealnya pemerintah mensubsidi penuh pendidikan dasar ini sehingga tidak ada alasan bagi orang tua untuk mampu menyekolahkan anaknya. Pemerintah hendaknya menjamin bahwa semua anak dapat bersekolah. Untuk melakukan hal itu diperlukan anggaran pendidikan yang besar. Dalam pemenuhan anggaran tersebut amanat amandemen UUD 1945 telah mensyaratkan alokasi anggaran pendidikan sebenarnya bukan biaya akan tetapi investasi jangka panjang yang manfaatnya juga bersifat jangka panjang.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya: beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial.

Sedangkan klasifikasi pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam Rahmadana, dkk (2020:35) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

2.2.2. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Kepemerintahan yang baik meliputi tata pemerintahan yang baik untuk sektor publik dan tata kelola atau pemerintahan yang baik untuk dunia usaha swasta. Apabila prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik diterapkan, maka akan terjadi proses yang sinergis antar ketiganya sehingga secara umum sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal untuk dapat mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Menurut Mulyawan (2016:34) Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah

Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

2. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan

Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan.

Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya

memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*.

2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik

Salah satu maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah mempertemukan kebutuhan masyarakat dengan produk yang berupa barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik dengan tepat sehingga tercapai kepuasan akan kebutuhan tersebut. Untuk mencapai hal itu maka diperlukan kualitas pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat, sehingga prinsip-prinsip dalam memberikan layanan kepada publik menjadi sangatlah penting. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), prinsip adalah kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak dan sebagainya. Prinsip juga dapat diartikan sebagai dasar dalam melakukan segala sesuatu. Demikian juga halnya dalam memberikan pelayanan publik, pihak penyelenggara layanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip dan asas-asas pelayanan publik yang telah diatur oleh negara.

Menurut KEPMENPAN No. 63 tahun 2003, terkait dengan proses kegiatan pelayanan publik juga mengatur mengenai dengan prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan

Metode pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami

dan mudah untuk dilaksanakan.

2. Kejelasan.

Persyaratan administratif dan teknis pelayanan public. Pejabat atau unit kerja yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberi pelayanan serta penyelesaian persoalan dan sengketa terkait pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik serta metode pembayaran.

3. Kepastian waktu.

Pelayanan publik yang dilaksanakan mampu diselesaikan pada kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan tepat, benar dan sah.

5. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman serta kepastian hukum.

6. Tanggung jawab.

Pimpinan atau pejabat yang ditunjuk dalam penyelenggara pelayanan public bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan juga penyelesaian persoalan atau keluhan pada pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana kerja tersedia serta hal pendukung lain yang memadai termasuk menyediakan sarana terkait dengan teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat, sarana

pelayanan yang memadai dan teknologi telekomunikasi dan informatika dapat dimanfaatkan.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus disiplin, ramah, sopan dan santun serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

10. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus teratur dan tertib, menyediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, nyaman, lingkungan yang sehat dan indah serta menyediakan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, tempat ibadah, toilet, dan juga fasilitas lainnya.

Para pakar administrasi pelayanan publik menjelaskan ada banyak hal yang harus diperhatikan agar pelayanan publik dapat dipenuhi menjadi lebih baik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik yang baik juga harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk menanggapi berbagai kelemahan yang melekat pada struktur birokrasi. Taufiqurokhman dan Satispi dalam Rahmadana (2020:47) juga menambahkan beberapa prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Berfokus pada manajemen profesional daripada kebijakan
2. Standar pengukuran yang jelas tujuan dan target harus jelas
3. Orientasi pada hasil (output) bukan prosedur
4. Spirit kompetisi
5. Restrukturisasi dan reorganisasi
6. Budaya dan orientasi manajemen pada pelanggan
7. Memperlakukan masyarakat sebagai consumer dan customer
8. Berorientasi pada pasar

9. Kontrak dan privatisasi

Selain mengatur asas-asas pelayanan publik, UU RI No. 25 pasal 34 tahun

2009 juga mengatur perilaku pelaksana dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepantasan; dan

15. Tidak menyimpang dari prosedur

Kelimabelas perilaku pelaksana pelayanan publik di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
2. Memberikan pelayanan dengan teliti dan berhati-hati sehingga meminimalisir kesalahan-kesalahan yang ditimbulkan yang dapat merugikan waktu dan biaya bagi masyarakat
3. Oknum penyelenggara yang bersikap sabar, tenang dengan tata bahasa yang baik, perilaku yang suka menolong dan ikhlas dalam memberikan bantuan.
4. Tegas dalam arti rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan yang cepat dan tepat demi kepentingan organisasi penyelenggara layanan dan juga masyarakat yang menerima layanan.
5. Profesionalisme merupakan hal mutlak untuk mewujudkan good governance. Unsur profesionalisme dari oknum penyelenggara layanan lebih ditekankan pada kemampuan, ketrampilan dan keahlian oknum penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektif dan efisien.
6. Menghindari perbuatan atau tindakan yang membuat terhalang atau mempersulit pihak yang dilayani. Jangan ada ungkapan “kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah?” yang kebanyakan dianut oleh oknum

penyelenggara layanan dan ini menunjukkan betapa oknum Bab 4 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik 49 yang bertugas dalam memberi layanan kepada publik belum sepenuhnya menyadari mengenai posisi dan perilakunya sebagai seorang penyelenggara layanan.

7. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang wajar, tidak melanggar norma-norma hukum dan etika yang berlaku yang diberikan oleh atasan.
8. Pelayanan yang diberikan kepada publik serta perilaku oknum penyelenggara dapat sepenuhnya dipertanggungjawabkan secara hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan, meminimalisir pelanggaran yang terjadi serta mampu menjaga mutu layanan sesuai standar yang ditetapkan oleh penyelenggara
9. Salah satu yang menjadi kenyamanan bagi penerima layanan publik adalah tersimpannya semua data-data dan dokumen pribadi yang sudah diserahkan kepada penyelenggara layanan dan menjamin kerahasiaannya. Inilah yang menjadi tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi dan pengembangan layanan elektronik.
10. Mendahulukan kepentingan publik yang menerima layanan dengan tetap memperhatikan nilai kepedulian, sikap yang bijak serta berkeadilan.
11. Sarana dan prasarana serta fasilitas yang dibiayai oleh publik dengan maksud menunjang kinerja pelayanan bukan digunakan untuk kepentingan pribadi dan untuk keuntungan pribadi penyelenggara layanan.
12. Ketika penerima layanan bertanya tentang alur layanan, biaya serta waktu yang dibutuhkan dalam suatu proses layanan, itu menandakan kurangnya

informasi yang tertulis, transparan dan jelas terpampang dan mudah diakses, merupakan satu celah bagi oknum penyelenggara layanan untuk memberikan informasi yang berbelit-belit dan mengarahkan kepada percaloan dalam pengurusan yang terlihat sulit.

13. Semakin tinggi jabatan maka lebih banyak menggunakan fungsi administratif di mana lebih tinggi kecenderungan dalam menggunakan kewenangan jabatan yang dimiliki baik secara langsung maupun tidak langsung dengan lebih sedikit pengawasan. 50 Pelayanan Publik Pada level ini sangat diperlukan sumber daya manusia dengan komitmen dan integritas tinggi agar jabatan tidak disalah gunakan untuk kepentingan dan keuntungan pribadi.
14. Memberikan layanan dengan benar, layanan yang layak diterima, dan menunjukkan sikap yang pantas.
15. Prosedur harus dirancang sependek mungkin dengan kejelasan tata caranya sehingga pemberi layanan beserta dengan penerima layanan dapat bersama-sama dengan mudah mengetahui bilamana ada penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan.

Sebaik apapun prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayan publik seperti yang sudah dibahas, belum tentu dapat memenuhi kepuasan kepada penerima layanan bahkan penilaian yang diberikan mengenai kinerja manajemen bisa dianggap buruk yang bisa disebabkan berbagai faktor, antara lain ketidakpedulian dan rendahnya komitmen managerial tingkat atas, menengah, dan bawah terhadap pelaksanaan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta rendahnya komitmen dalam menerapkan

prinsip-prinsip pelayanan terhadap publik.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, penyelenggara dapat menerapkan semua prinsip pelayanan publik yang disertai dengan restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas jalur layanan yang panjang dan memakan waktu yang lama, menjadi lebih sederhana dan dalam waktu yang relatif singkat. Neneng dalam Rahmadana (2020:51) mengatakan bahwa alur pelayan publik yang sangat rumit menjadi ladang tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perbaikan di sektor pelayanan publik yang patut dipertimbangkan oleh semua penyelenggara pelayanan publik dengan satu tujuan yaitu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada penerima layanan adalah pembentukan pelayanan publik terpadu satu atap (*one stop service*) atau pelayanan satu pintu, transparansi biaya pengurusan pelayanan publik dan reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik sehingga masyarakat dengan mudah mengurus sendiri dan percaya kepada regulasi birokrasi yang singkat, tanpa memerlukan waktu yang lama serta harga yang terjangkau, karena waktu layanan publik dibuka pada hari-hari kerja di mana masyarakat juga terikat oleh waktu kerja di tempat kerja masing-masing dan tidak mempunyai banyak waktu dalam hal pengurusan administrasi yang dibutuhkan.

2.2.4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40), konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku masyarakat (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh masyarakat dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharap mampu memuaskan kebutuhan mereka. Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman

untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasalong (2013:135) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berbentuk tampilan fisik.
2. *Reliability* yaitu kehandalan dan kemampuan dalam menyediakan jasa pelayanan yang akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* yaitu kesanggupan pemberi layanan dalam menyediakan pelayanan dan membantu secara tanggap, cepat serta tepat terhadap keinginan masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan sopan santun serta keramahan pemberi layanan dalam meyakinkan masyarakat.
5. *Empaty* adalah sikap yang tegas tapi penuh dengan perhatian dari pemberi layanan kepada masyarakat.

Dwiyanto (2011:50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

1. Produktivitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
2. Kualitas Layanan. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik

muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.
4. Responsibilitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Sebagai dasar acuan untuk memberikan santuan dan bencana alam bagi masyarakat yang terkena musibah atau sebagai akibat dari suatu peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa banjir, angin puting beliung, tanah longsor, gempa bumi, maka pemerintah Kabupaten Langkat telah mengeluarkan

kebijakan melalui Peraturan Bupati Nomor 4 tahun 2020 tentang pelayanan Publik. Kebijakan tersebut merupakan langkah positif dalam rangka mengurangi beban masyarakat sehingga kelangsungan hidup mereka bisa terselamatkan.

2.2.5. Integrasi Dalam Pelayanan Publik

Pada bagian ini penulis akan mengintegrasikan prinsip integritas dengan pelayanan publik, dari hasil kajian penulis dan mengambil pendapat dari Rahmadana (2020:170) beliau menyimpulkan ada lima point, yaitu: terbentuknya pelayanan publik yang terbuka, utuh, memuaskan, tersistem satu pintu dan bermoral.

1. Terbentuknya Pelayanan Publik Yang Terbuka

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan bagi pengguna layanan oleh suatu instansi atau lembaga publik, baik dalam hal memberikan informasi, pelayanan administrasi maupun jasa lainnya. Integritas mendorong seseorang menerapkan prinsip harmonis dan terbuka, prinsip ini menjadikan seorang pelayan publik menjadi pelayan yang bisa menjaga harmonisasi perasaan dan pikiran serta tindakan yang akan diwujudkan dalam menjaga harmonisasi kepada pengguna layanan yang sedang meminta pelayanan publik. Harmonisasi ini akan semakin terwujud ketika seorang pelayanan publik menunjukkan keterbukaan dalam pola pelayanannya. Keterbukaan terhadap sistem dan hasil dalam pelayanan akan menolong terbentuknya situasi pelayanan publik yang harmonis. Prinsip demikian menjadikan pelayanan publik memberikan data-data sistem pelayanan yang baik dan juga menunjukkan data progress pelayanan kepada pengguna layanan (Brilianto, 2016).

Ada banyak persoalan timbul ketika sebuah pelayanan publik dilakukan

dengan sikap yang tertutup. Pengguna layanan akan memberikan penilaian yang negatif jika ada sebuah sistem pelayanan publik yang tidak memberikan kejelasan progress hasil pelayanan. Ketertutupan sistem tersebut dapat dikarenakan seorang pelayan publik yang gagal menunjukkan integritas pelayanannya, atau sistem sebuah instansi yang sengaja menutup proses dari sistem pelayanan publik. Konflik horizontal seringkali terjadi ketika pengguna layanan mempertanyakan sistem pelayanan publik namun tidak mendapatkan jawaban atau data yang valid. Oleh karena itu integrasi prinsip integritas menjadi hal yang signifikan diperlukan pada konteks masa kini dalam mengembangkan pelayanan publik. Apalagi dengan zaman yang semakin maju dan berkembang di mana teknologi bisa menembus batas komunikasi dan sistem, maka sudah sepatunnya seorang pelayanan publik kembali menghidupkan prinsip integritas dalam pelaksanaan tugasnya. Sistem pelayanan terbuka hanya dapat diimplementasikan oleh pelaksana layanan publik yang telah menerapkan prinsip integritas.

2. Terbentuknya Pelayanan Publik Yang Jujur

Integrasi integritas dalam pelayanan publik membentuk seorang pelayan publik menjadi pelayan yang jujur. Problematika yang dicatat menunjukkan bahwa banyak instansi atau lembaga telah menerapkan sistem yang baik dalam pelayanan publik, tetapi jika oknum pelayan publik tidak berintegritas maka dapat menimbulkan persoalan dalam pelayanan publik. Ketidakjujuran seorang pelayan publik akan berdampak pada sistem yang benar menjadi salah dan sistem yang salah akan semakin salah, maka untuk mengatasi kedua situasi tersebut diperlukan integritas seorang pelayan publik. Banyak konflik terjadi akibat pelayanan publik yang kurang menjaga kejujuran, konflik tersebut cenderung dialami oleh

masyarakat yang benar-benar membutuhkan pertolongan, masyarakat yang tidak memiliki kuasa, wewenang dan jabatan tertentu akan banyak mengalami masalah jika berhadapan dengan seorang pelayan publik yang tidak berintegritas, oleh karena itu persoalan ini hanya dapat diselesaikan dengan mengintegrasikan pelayanan publik pada prinsip integritas. Kekecewaan adalah sebuah ekspresi dari ketidakjujuran terhadap personalitas pelayan publik atau terhadap sistem dalam pelayanan publik. Beberapa kasus menunjukkan kekecewaan tersebut bisa berbuah dengan tindakan frontal yang menimbulkan dampak-dampak konflik yang lebih besar.

Kejujuran yang sejati terlahir dari integritas seorang pelayan publik (Gani,2019). Integritas seorang pelayan publik akan memberikan sebuah arah yang benar dalam pelayanannya. Seorang pelayan publik yang berintegritas akan memiliki sebuah keberanian untuk membenahi sistem yang salah dan tindakan yang salah. Kejujuran menolong seorang pelayan publik untuk memberikan akses yang terbuka kepada pengguna layanan yang sedang membutuhkan pelayanan publik. Kejujuran akan menolong seorang pelayan publik memiliki sikap memberikan kejelasan manajemen dan sistem dalam pelayanan publik, sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tersesat di tengah pelayanan publik atau disesatkan oleh seorang pelayan publik. Integrasi integritas adalah hal penting untuk menghadirkan kejujuran dalam pelayanan publik, integrasi tersebut bukan hanya membenahi personalitas dari pelayan publik, tetapi juga dalam kawasan yang luas dan mencakup sistem pelayanan publik.

3. Terbentuknya Pelayanan Publik Yang Memuaskan

Pelayanan publik yang memuaskan adalah harapan banyak pengguna

layanan. Pelayanan publik yang menunjukkan integritas menjadi sebuah kebutuhan pada masa kini. Banyak pengguna layanan yang memiliki keterbatasan dalam mengakses pelayanan publik berharap dapat ikut merasakan sebuah kepuasan dalam pelayanan publik. Fenomena demikian memperlihatkan bahwa kepuasan yang ditunjukkan oleh masyarakat umum adalah sebuah indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik. Problematika yang ditunjukkan adalah banyak protes terhadap pelayanan publik yang tidak memuaskan, dan protes tersebut banyak muncul dari kalangan pengguna layanan yang memang sangat membutuhkan pertolongan pelayanan publik dalam keterbatasan mereka.

Kepuasan pelayanan publik idealnya merata bagi semua lapisan masyarakat tidak hanya kepada kelompok tertentu atau kepentingan tertentu, namun persoalan demikian kerap menjadi warna yang masih dapat terlihat dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Integritas melahirkan prinsip keterbukaan, keseimbangan dan kebenaran. Prinsip-prinsip ini jika diintegrasikan dalam konteks pelayanan publik maka akan membentuk sebuah situasi pelayanan yang akan bermuara pada kepuasan kepada segenap masyarakat yang dilayani. Memahami kepuasan yang dilayani bukanlah hal yang mudah, namun jika seorang pelayanan publik bisa menjelaskan dengan benar dan menunjukkan keterbukaan dalam melakukan layanan maka sudah dapat memberikan rasa puas kepada segenap lapisan masyarakat. Meskipun tidak semua pelayanan publik meski mendapatkan hasil akhir yang sama, namun nilai kepuasan terhadap pelayanan publik dapat dinilai dari proses yang diberikan, perhatian dan kejujuran menjadi prinsip penting untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan publik kepada pihak-pihak yang mungkin tidak mendapatkan hasil akhir yang ideal. Maka untuk

mewujudkan keadaan demikian, diperlukan integrasi integritas dalam pelayanan publik, baik dalam sistem pelayanan maupun personalitas yang memberikan layanan publik.

4. Terbentuknya Pelayanan Publik Sistem Satu Pintu

Pelayanan publik yang ideal adalah pelayan publik yang mengaplikasikan sebuah sistem yang baik dan menempatkan personalitas pelayanan yang berintegritas. Pelayanan publik sistem satu pintu adalah sebuah sistem pelayanan yang memiliki satu jalur pelayanan dan memangkas banyak regulasi yang merumitkan sistem pelayanan. Pelayanan ini menciptakan situasi pelayanan yang menunjukkan transparansi dan tanggung jawab yang jelas. Perwujudan keadaan demikian dapat dilakukan dengan mengintegrasikan prinsip integritas dalam sistem pelayanan dan personalitas yang melakukan pelayanan (Mulyadi dkk., 2016). Dalam beberapa konteks banyak terjadi persoalan jika sebuah sistem memiliki banyak opsi dalam pelayanan. Opsi dalam sistem pelayanan sering dimunculkan berdasarkan penggolongan terhadap kelompok masyarakat tertentu. Sistem demikian memang dapat menata dan mengatur dalam pelaksanaan sistem pelayanan, namun sistem yang memberikan banyak opsi cenderung bertendensi menimbulkan persoalan diskriminasi terhadap beberapa kelompok masyarakat. Sistem pelayanan demikian akan memberi sebuah paradigma di tengah masyarakat adanya pelayanan khusus bagi kaum elit.

Kecurangan adalah problematika yang menjadi warna dalam sistem pelayanan publik, kecurangan terjadi karena adanya permainan sistem secara ganda. Integritas memberikan dorongan untuk mewujudkan sebuah sikap yang total, prinsip demikian akan memberikan pengaruh kepada sistem pelayanan

publik. Pengaruh tersebut menimbulkan perubahan dalam konsep manajemen sistem pelayanan, yaitu terciptanya sistem pelayanan satu pintu yang benar-benar secara totalitas memberikan solusi. Prinsip ini didasarkan pada kesadaran para pemangku jabatan yang memiliki integritas untuk mewujudkan keterbukaan dalam sistem pelayanan dan juga diizinkan pengguna layanan untuk mengawasi sistem dan memberikan evaluasi terhadap sistem dan personalitas pelayan publik. Integritas memberikan sebuah dorongan untuk menunjukkan sebuah sikap yang terbuka kepada segenap lapisan masyarakat, sikap inilah yang akan memberikan sebuah kepastian sehingga sistem pelayanan tidak memiliki banyak opsi. Tetapi sistem yang satu pintu dan sistem tersebut menjadi sistem yang diberlakukan bersama bagi pengguna layanan, sehingga semua level pengguna layanan publik dapat saling memberi masukan dan menolong dalam mengikuti sistem yang ada.

5. Terbentuknya Pelayanan Publik Yang Bermoral

Pelayanan publik bukan hanya membenahi sistem, tetapi pelayanan publik juga melakukan pembenahan dalam kualitas karakter pelayan publik. Moralitas adalah sebuah isu yang banyak diangkat dalam banyak pelayanan publik. Masyarakat pengguna layanan publik memiliki sebuah harapan hadirnya pelayan publik yang memiliki kualitas moral yang baik (Endro, 2017). Oleh karena itu seorang pelayan publik memiliki kompleksitas yang perlu dijaga, yaitu sistem, etika dan moralitas. Problematika tindakan tidak bermoral masih banyak terjadi dalam konteks masa kini, dan situasi tersebut muncul dalam konteks personalitas pelayan publik. Tindakan yang tidak bermoral tersebut dapat dipicu karena perilaku yang ingin mencari keuntungan pribadi atau ada persoalan dalam

karakter. Dampak dari tindakan pelayan publik yang tidak menjaga moralitasnya sering menimbulkan degradasi kepercayaan publik terhadap instansi atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Problematika tersebut bukan hanya dapat merusak citra pelayanan publik, tetapi juga dapat menghancurkan pengguna layanan publik.

Integrasi integritas dalam pelayanan publik menjadi kunci penting untuk menyelesaikan masalah tersebut. Integritas mendorong seorang pelayan publik untuk memiliki moralitas yang benar. Moralitas seorang pelayan publik tidak dapat diwujudkan tanpa mengintegrasikan integritas dalam kehidupan personalitasnya. Moralitas pelayanan publik dapat diuji melalui keterbukaan dan kejujuran seorang pelayan publik. Hadirnya suasana pelayanan publik yang bermoral akan menjadi sebuah prestasi penting untuk mengembangkan sebuah pelayanan publik. Integritas pelayanan publik akan menghasilkan sistem pelayanan yang menempatkan para pelayan publik yang memiliki nilai moralitas yang baik. Dengan demikian integritas memiliki peranan bagaikan jantung yang menghidupkan kepercayaan pelayan publik dan memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan publik.

2.3. Sumber Daya Manusia

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Kontinuitas pembangunan yang dilakukan sekarang di negara kita, betapa pun hanya dapat dipertahankan bila kualitas SDM yang ada mendapat perhatian serius baik dari

pemerintah maupun dari kalangan swasta. Oleh karena itu, perlu pengembangan SDM di negara kita mengingat jumlah penduduk Indonesia yang besar, yang merupakan sumber produktif potensial sehingga dapat diubah menjadi sumber produktif yang nyata. Demikian pula perhatian yang semakin besar di Indonesia, terhadap manajemen oleh lembaga-lembaga swasta diharapkan akan mampu membawa dampak positif terhadap perkembangan ekonomi dan perusahaan pada masa yang akan datang.

Keberadaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan pelayanan publik kepada penduduk. Dalam perkembangan paradigma ilmu manajemen sumber daya manusia secara umum dikemukakan bahwa faktor manusia dalam suatu organisasi merupakan aset yang sangat berharga, sehingga keberadaan pegawai, atau aparatur dalam penelitian ini, sebagai salah satu unsur pendukung penting bagi keberhasilan roda organisasi harus dikelola dengan strategi yang tepat dan disesuaikan dengan nilai-nilai yang berlaku di dalam organisasi yang bersangkutan. Kondisi ini merupakan suatu keharusan, dimana manajemen atau pengelolaan pegawai/aparatur yang tepat atau sesuai dengan kompetensi yang dimiliki juga menjadi keharusan bagi organisasi penyedia pelayanan publik. Pemberian pelayanan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dibidang jasa pelayanan yang disediakan.

Hasibuan (2000:3) mendefenisikan Sumber Daya Manusia sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Nawawi (2003:37) membagi pengertian

SDM menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain. Menurut Rivai (2009:6) SDM adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.

Dari beberapa definisi tentang SDM, maka dapat disimpulkan Sumber Daya Manusia adalah potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan bagi sebuah organisasi.

Untuk mengarahkan kemampuan dan pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi diperlukan strategi pengelolaan sumber daya manusia (strategic human resource management) agar pengembangan yang akan atau yang sedang dilakukan sesuai dengan kerangka kerja dan kebutuhan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Menurut Walton dalam Mulyawan (2016:137), strategi pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi terkait dengan berbagai elemen atau bentuk-bentuk aktivitas sebagai

berikut: *“involves introducing, eliminating, modifying, directing and guiding processes in such a way that all individuals and teams are equipped with the skills, knowledge and competences they require to undertake current and future tasks required by the organization”*. Pengembangan sumber daya manusia adalah bagian dari proses atau wujud dari operasionalisasi strategi pengelolaan sumber daya manusia. Selanjutnya untuk membangun sumber daya aparatur yang efektif dan berkualitas sehingga menjadi modal intelektual organisasi, dapat dilakukan melalui penciptaan suatu proses pembelajaran (learning). Di dalam suatu organisasi, pembelajaran yang perlu dikembangkan adalah membiasakan setiap anggota organisasi berpikir secara sistematis, tidak berpikir secara individual ataupun terkotak-kotak. Sebab pada dasarnya setiap anggota organisasi memiliki tujuan yang sama yaitu mencapai tujuan organisasi.

Aparatur yang terdapat dalam organisasi pemerintah di Indonesia mempunyai jenjang kepangkatan yang jelas dan pada akhirnya akan mendapatkan pengembangan diri melalui pembelajaran dalam pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Namun demikian kelemahan yang terjadi pembelajaran yang dilakukan aparatur tidak secara langsung dapat dilaksanakan secara mandiri, karena aparatur belum sepenuhnya memahami apa yang menjadi tujuan organisasinya sehingga setiap program yang sedang dilakukan tidak cepat dalam realisasinya. Untuk itu tujuan dari organisasi harus sejalan dengan pengembangan sumber daya aparatur yang dimiliki sehingga dapat mewujudkan aparatur yang dapat memberikan pelayanan dengan efektif.

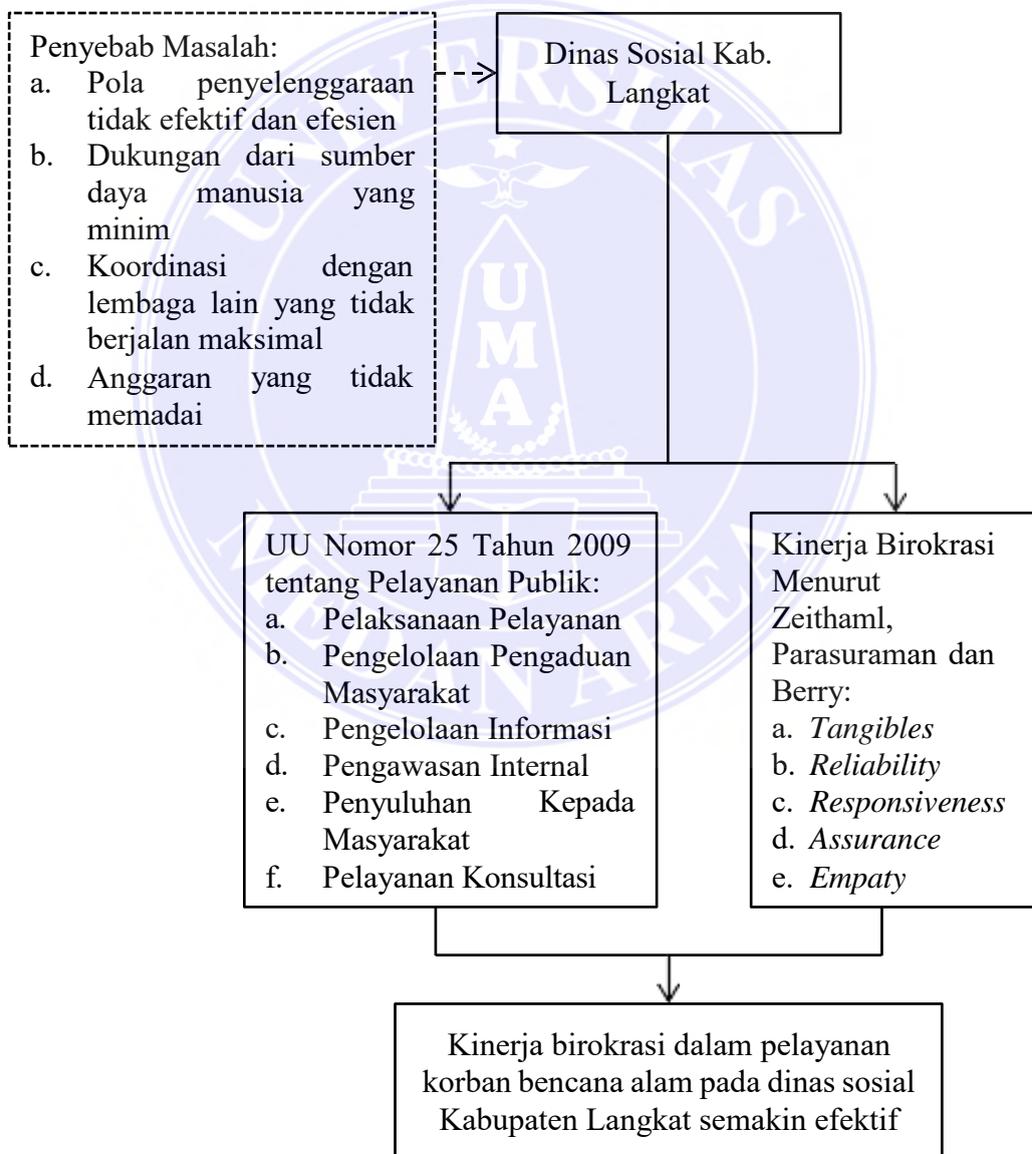
2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu yang relevan dengan objek penelitian

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian
1	Barus (2013) "Peranan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Upaya Penanggulangan Bencana alam di Kota Medan"	Kualitatif	BPBD Kota Medan memiliki sumber daya manusia yang kurang memadai, dimana sebagian besar pegawai BPBD adalah hasil mutasi dari instansi pemerintah lainnya yang tak jarang berasal dari disiplin ilmu yang tidak berkaitan dengan penanggulangan bencana. Hal ini tentu saja membuat kinerja BPBD Kota Medan menjadi tidak optimal. Begitu juga dengan sarana dan prasarana BPBD Kota Medan dimana masih terbatasnya peralatan yang dibutuhkan dalam penanggulangan bencana.
2	Mursyad (2015) "Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Upaya Penanggulangan Bencana alam di Kabupaten Lebak"	Kualitatif	Permasalahan yang timbul dalam proses penyelenggaraan penanggulangan bencana alam yang belum dapat sepenuhnya teratasi diantaranya permasalahan terkait dengan alat/sarana yang belum memadai dan ditambah pula dengan keterbatasan sumber daya manusia yang professional dibidang kebencanaan khususnya dalam hal penanggulangan bencana khususnya banjir di Kabupaten Lebak.
3	Afista (2015) "Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung Dalam Upaya Penanggulangan Bencana di Kota Bandar Lampung"	Kualitatif	Permasalahan yang timbul dalam proses penanggulangan bencana alam yang belum dapat sepenuhnya teratasi diantaranya terkait dengan alat/sarana yang belum memadai dan ditambah pula dengan keterbatasan sumber daya manusia yang professional dibidang kebencanaan khususnya dalam hal penanggulangan bencana khususnya banjir di Kabupaten Lebak.

Berdasarkan dari penjelasan penelitian terdahulu, peneliti menemukan permasalahan terkait dengan peran dan kinerja Pemerintah dalam upaya penanggulangan bencana alam. Permasalahan yang ditemukan yakni SDM yang kurang berkompeten dalam hal kebencanaan khususnya dalam penanggulangan bencana alam, keterbatasan dana yang menyebabkan alat/sarana kurang memadai, serta kurangnya pelaksanaan pelatihan terkait dengan masalah penanggulangan.

2.5. Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Salim dan Syahrudin (2011:41) Penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang prosedur penemuan yang dilakukan tidak menggunakan prosedur statistik atau kuantifikasi. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif (*descriptive research*), karena bertujuan untuk menggambarkan ciri tertentu dari suatu fenomena dan berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan apa yang ada (bisa mengenai kondisi yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, atau kecenderungan yang tengah berkembang). Pemilihan jenis penelitian kualitatif ini akan mendeskripsikan Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Korban Bencana Alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Langkat, Jl. Imam Bonjol, Kel. Kwala Bingai, Kec. Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023 s/d Januari 2024.

3.3. Subyek dan Obyek Penelitian

Adapun subyek dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang dan masyarakat. Sedangkan obyek penelitiannya yaitu yang memiliki keterkaitan mengenai kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana

alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat. Informan adalah subjek yang diperlukan untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, keberadaan dari subyek sangat diperlukan guna mendapatkan informasi-informasi atau rumusan masalah yang telah disusun, atau data-data pendukung lainnya ketika berada dilapangan nanti.

3.4. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:305) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian. Sugiyono (2015:308) menjelaskan, bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket, dokumentasi, dan gabungan keempatnya. Dalam penelitian ini, prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi Berperanserta (*Observasi Participant*)

Menurut Salim dan Syahrur (2011:114) Prosedur pengumpulan data dengan menggunakan observasi dilakukan untuk mengamati obyek penelitian, seperti kinerja birokrasi yang ada di Dinas Sosial Kab. Langkat, sekelompok orang, dan juga beberapa aktivitas suatu instansi. Oleh sebab itu sebagai pengamatan tahap awal, observasi dilakukan guna memudahkan peneliti untuk menyesuaikan diri dilingkungan instansi. Peneliti akan terlebih dahulu melihat lingkungan luar instansi, kemudian dilanjutkan kedalam lingkungan instansi. Setelahnya bersosialisasi dengan pegawai sesuai dengan subjek penelitian.

Kemudian mengobservasi pelaksanaan kegiatan subjek penelitian dimulai dari Kepala Dinas, Kepala Bagian, Staf atau Pegawai dan masyarakat lainnya.

2. Wawancara

Menurut Salim dan Syahrudin (2011:119) Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan informasi dilakukan dengan tujuan penggalian informasi tentang fokus penelitian. Wawancara merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih dimana terjadi proses tanya jawab. Sebelumnya, pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan sudah disusun sedemikian rupa, agar saat dilapangan tidak terlihat kaku, tidak terlihat belum siap untuk meneliti, tidak profesional dan terhindar dari jadwal penelitian yang bertele-tele.

3. Studi Dokumentasi

Menurut Salim dan Syahrudin (2011:124) Dalam hal prosedur studi dokumentasi, seluruh data dikumpulkan dan ditafsirkan oleh peneliti. Dalam studi dokumentasi instrument ini disebut instrument sekunder, yakni foto, catatan dan dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Setelah arah penelitian dan sumber data diketahui, dilakukan pengumpulan data untuk mengumpulkan semua informasi dan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Masalah yang dipelajari harus tercermin dalam data yang dikumpulkan. Survei, kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi

adalah contoh strategi atau metode pengumpulan data yang mempermudah pengumpulan data.

2. Reduksi Data

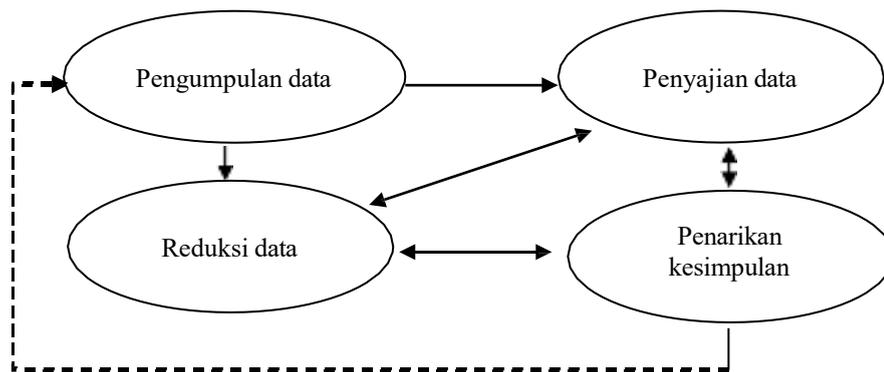
Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian kualitatif, reduksi data berarti lebih memfokuskan, menyederhanakan, dan memindahkan data mentah kedalam bentuk yang lebih mudah dikelola.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data berbentuk teks naratif diubah menjadi berbagai bentuk jenis matriks, grafiks, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah dimengerti untuk ditarik menjadi kesimpulan.

4. Menarik Kesimpulan

Setelah data disajikan, maka proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Proses verifikasi dalam hal ini adalah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan. Penarikan kesimpulan memberikan informasi yang telah disusun dari hasil penelitian yang masih bersifat umum dan luas, sehingga dalam penyajiannya dapat dipahami secara lebih spesifik.



Gambar 3.1. Teknik analisis data Miles dan Huberman

3.6. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional

3.6.1. Defenisi Konsep

1. Yang dimaksud dengan “kinerja birokrasi” adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan strategis atau tujuan lainnya. Arti penting pengelolaan kinerja simpanan masyarakat adalah untuk mendapatkan dukungan dan legitimasi publik. Masyarakat akan menilai keberhasilan organisasi pelayanan publik berdasarkan kapasitas mereka untuk memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi dengan biaya yang masuk akal. Menurut Mahmudi (2005), siklus kinerja terdiri dari prosedur, langkah, dan tahapan dalam manajemen kinerja sektor publik.
2. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk dari jasa pelayanan, baik dari segi barang publik ataupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan

kebutuhan dari masyarakat maupun dalam hal pelaksanaan ketentuan peraturan dan perundang-undangan.

3. Penanggulangan bencana merupakan serangkaian upaya yang dilakukan meliputi penetapan kebijakan pembangunan wilayah yang berisiko mengakibatkan timbulnya bencana, terjadinya bencana, tanggap darurat dan rehabilitasi (Pasca Bencana).

3.6.2. Defenisi Operasional

Indikasi bagaimana suatu variabel diamati atau diukur disediakan oleh definisi operasional. Informasi ilmiah yang dirujuk dalam definisi ini sangat bermanfaat bagi peneliti lain yang mencoba menemukan variabel yang sama. Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berbentuk tampilan fisik.
- b. *Reliability* yaitu kehandalan dan kemampuan dalam menyediakan jasa pelayanan yang akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* yaitu kesanggupan pemberi layanan dalam menyediakan pelayanan dan membantu secara tanggap, cepat serta tepat terhadap keinginan masyarakat.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan sopan santun serta keramahan pemberi layanan dalam meyakinkan masyarakat.
- e. *Empaty* adalah sikap yang tegas tapi penuh dengan perhatian dari pemberi layanan kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Korban Bencana Alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Dinas Sosial Kab. Langkat memiliki pelayanan yang belum memuaskan. Sistem yang berjalan selama ini akan lebih efisien dan lebih baik lagi bila dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pelayanan Dinas Sosial Kab. Langkat sebagian besar terkendala oleh waktu dan juga minim anggaran.

2. Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Korban Bencana Alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Pengetahuan pegawai dalam memberikan arahan, dan juga pengambilan keputusan kurang mampu dilaksanakan dengan baik. Dinas Sosial Kab. Langkat masih terdapat kelemahan dalam melayani masyarakat seperti susahnyanya untuk dihubungi, dijumpai dan dimintai pelayanan.

5.2. Saran

1. Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Korban Bencana Alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Sebagai bentuk perbaikan kinerja Dinas Sosial sebaiknya perlu adanya peningkatan pelayanan secara sistem, dan efektifitas waktu dalam melayani.

2. Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Korban Bencana Alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat.

Terkait pelayanan komunikasi yang menjadi ikendala bagi masyarakat,

Dinas Sosial Kab. Langkat perlu diadakan perbaikan pada masing-masing unit layanan, sehingga masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu untuk melakukan proses yang cukup panjang dalam pengurusan pelayanan yang dibutuhkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Public*. Makassar: Andi Offset.
- Afista, Syilvia. (2015). *Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung dalam Penanggulangan Bencana di Kota Bandar Lampung*.
- Barus, Lorencia P. (2013). *Peranan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Penanggulangan Bencana alam di Kota Medan*.
- Bukit, Benjamin, dkk. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Handoko, T. Hani. (1987), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi 2*. Yogyakarta: BPF, Universitas Gajah Mada.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Sayuti. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia: pendekatan non sekuler*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moekijat. (2002). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pionir Jaya.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. (2018). *BIROKRASI, (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance)*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Nawawi, Hadari. (2003). *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurjanah, dkk. (2013). *Manajemen Bencana*. Bandung: Alfabeta.

- Pasalong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rivai, Veithzal. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2014) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irwan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Timpe, A.Dale. (1999). *Motivasi Pegawai. Terjemahan Susanto Budhi Dharma*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, Fandi. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 24 Tahun 2009. Tentang Penanggulangan Bencana.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

Lampiran: Dokumentasi Wawancara



Wawancara Informan Kunci (Kepala Dinas Sosial Kab. Langkat)





Wawancara Informan Utama (Sekretaris Dinas Sosial Kab. Langkat)





Wawancara Informan Utama (Kabid Perlindungan Jaminan dan Organisasi Sosial
Dinas Sosial Kab. Langkat)



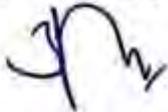


Wawancara Informan Tambahan (Bapak Arif Pranala)



Wawancara Masyarakat Informan Tambahan (Bapak Sardi)

LEMBAR JAWABAN

Nama Taufik Riezal, S.STP, M.AP
NIP/NIK 19840511 200312 1001
Unit Kerja Dinas Sosial Kab. Langkat
Tanda Tangan 

1. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Kita dalam hal ini dinas sosial masih dalam tahap memperbaiki kualitas pelayanan kita khususnya penyiapan ruangan yang nyaman saat masyarakat datang dan mengurus berbagai keperluannya kita ada beberapa titik dan akan terus ditingkatkan.

a. Bagaimana *timeliness* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Dinas sosial hadir selalu dalam membantu pelayanan kepada masyarakatnya kita tentu harus membantu pelayanan yang maksimal agar masyarakat terlayani dgn baik.

b. Bagaimana *reliability* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Kita punya bagian-bagian yang memang sudah sesuai bilangannya dalam membantu pelayanan, ya, tidak sesuai pelayanan berpola lancar. Kita memiliki mitra dalam memberikan pelayanan, misal koordinasi dengan BPBD setempat.

- c. Bagaimana *responsiveness* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Dinas Sosial bisa di bilang cepat tanggap jika soal laporan bisa nanti cek website kita. Asane ade survey dgn kualitas layanan kita. jika memang terdapat kesalahan kita selesaikan laporan yang masuk.

- d. Bagaimana *assurance* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Keberecikan pegawai bisa sant mo bisa di bilang terus monitir nntik tetap profesional. Kita akan evaluasi untuk pembetulan pegawai berm dan juga akan terus. ini juga menjadi kelemahan kita future semangat bagi pegawai.

- e. Bagaimana *empaty* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Dinas Sosial punya perhatian yang lebih kepada masyarakat kita. Kita berusaha secepat dalam melayani. cepat. Masyarakat harus tahu juga kalau kita ini punya prosedur dalam melayani.

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja kita. bisa dari kualitas diri, manajemen waktu, penunjang pelayanan dan juga kesejahteraan masyarakat.

- a. Faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Pelayanan yang kita lakukan sudah selalu melepaskan hubungan yang harmonis kepada masyarakat. Kita juga semua laporan dilayani dengan baik dan ini menjadi acuan kinerja kita.

- b. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Setiap instansi pemberi layanan di instansi pemerintah pada masa sekarang bertumbuh memberikan inovasi. Adanya sarana-prasarana dan pelayan pengelola yang mempercepat acuan.

- c. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan informasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Kita sebagai pihak pelayan publik memiliki tanggung jawab dalam mengelola informasi. Dengan peran informasi kepada masyarakat kita sosialisasi dengan baik.

- d. Faktor apa yang mempengaruhi pengawasan internal terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Jika kita berharap pelayanan publik semakin meningkat.

maka penguasaan internal menjadi hal yang sangat penting. Kita akan lakukan evaluasi kinerja pelayanan pelayanan publik

e. Faktor apa yang mempengaruhi penyuluhan kepada masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Penyuluh sosial mempunyai peranan sangat penting dalam menentukan aktivitas komunitas, karena penyuluh sosial berkedudukan sebagai pembantu informasi pembangunan kesejahteraan sosial

f. Faktor apa yang mempengaruhi pelayanan konsultasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Kita belum bisa menjelaskan dan menjelaskan layanan konsultasi di Dinas Sosial. Namun tetap tulus dan akan pengaduan masyarakat kita layanan selanjutnya. Kendala kita ada di konselor.

Stabat, Januari 2024



NIP.15840511 200312 1 001

LEMBAR JAWABAN

Nama : Hasrul, S.Sos
NIP/NIK : 19680907 198909 1001
Unit Kerja : Sekretaris Dinas Sosial Kab-Cangkar
Tanda Tangan : 

1. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Kinerja kita di Dinas Sosial saya rasa cukup baik. Kita leader sebagai pendukung program pak Bupati yang berhumor penuh kepedulian yang profesional dan berbudaya. Kita juga akan terus menerus meningkatkan fasilitas & material

a. Bagaimana *tangibles* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

kelembagaan dan prasarana menjadi sangat penting ketika suatu instansi memberikan pelayanan. Faktor ini membuat dinas sosial sedikit terkendala dalam melayani korban bencana sarana prasarana.

b. Bagaimana *reliability* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Ada banyak kita tidak tidak bisa cepat kalau kita punya kebutuhan fasilitas. Laporan ke pusat & tidak semua akan tidak sesuai & kita harus sabar.

c. Bagaimana *responsiveness* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Menyambal jaman raja. Prinsip kita, dan masyarakat untuk menyambal. Sama akan dilayani dengan sebaik mungkin. Pelayanan ini akan terus ditingkatkan.

d. Bagaimana *assurance* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Memang kita sebagai kita ini memiliki pegawai yang baru diangkat menjadi ASN, tapi kita juga butuh pengetahuan yang cukup, langkah alur administrasi, wewenang dan kekuasaan sudah sesuai posisi.

e. Bagaimana *empathy* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Tentu kita berempati, kepada siapa saja yang berurusan dengan Dinas Sosial. Setiap keadaan kita sikap? dgn baik dan jujur saja. Kita bekerja dengan penuh tanggung jawab.

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Yang paling utama disini, saya lihat adalah pimpinan, kemudian pegawai kita, sarana, tenaga serta alat instansi dan manajemen lainnya. ini adalah yang penting.

- a. Faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Kita juga sering melakukan pembinaan, penyuluhan dan pendampingan, tetapi masyarakat membutuhkan Dinas Sosial hadir.

- b. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Petugas harus bersikap baik dan ramah. bukan sebaliknya petugas terdapat diskriminasi, arogan, dan bersikap acuh tak acuh, melakukan pengabaian lai harus dihindari.

- c. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan informasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Kita bertugas dengan penuh ketekunan, ketelitian, dan ketepatan data masyarakat tertera dengan baik. Kita sediakan juga layanan yang bisa dihubungi langsung oleh masyarakat.

- d. Faktor apa yang mempengaruhi pengawasan internal terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Pelayanan yang prima adalah pelayanan yang menyeluruh.

pelayanan yang berkualitas, cepat mudah,
terjangkau dan terukur yang diberikan oleh
pelayanan publik

e. Faktor apa yang mempengaruhi penyuluhan kepada masyarakat
terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam
pada dinas sosial kabupaten langkat?

Penyelenggara pelayanan publik banyak hal yang sulit
untuk diwujudkan, sering pengisian harus
memiliki komunikasi yang mumpuni.

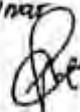
f. Faktor apa yang mempengaruhi pelayanan konsultasi terhadap
kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas
sosial kabupaten langkat?

Sebagai pelayan masyarakat kita coba patik
kerja sama secara bertahap dengan psikolog
atau sejenisnya sehingga layanan ini belum
terlaksana.

Stabat, Januari 2024


NIP. 19680407 198703 1001

LEMBAR JAWABAN

Nama : Cici Indah Sari, S.E
NIP/NIK : 198712072010012032
Unit Kerja : Dinas Sosial Kab. Langkat
Tanda Tangan : 

1. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Sebagaimana memang kita memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat & hadir ke tempat kita. Terus kita akan terus buat budaya di lingkungan Dinas Sosial & bank. Dan kabarnya kita akan terus kita perbaiki lagi.

- a. Bagaimana *tangibles* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

kita selaku pelayan publik memiliki tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Karena kita perlu diperhatikan karena per sosial kualitas pemerintah dalam melayani masyarakat.

- b. Bagaimana *reliability* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Alhamdulillah masyarakat cukup puas terhadap kinerja Dinas Sosial. Kita punya program & bekerja dengan baik, jujur dan men berikan pelayanan sebisa mungkin dipercepatkan dgn cepat.

- c. Bagaimana *responsiveness* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Motto kita ini servis dengan hati. Kita layani semua aduan-aduan yang masuk, cuma sebagai manusia biasa tentu kita ada sedikit kurangnya.

- d. Bagaimana *assurance* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Faktor yang mendukung dan menghambat pada birokrasi, saat ini belum hambatan yang kita hadapi. saya kira tidak begitu berarti karena SOP yang ditetapkan sudah kita selesaikan.

- e. Bagaimana *empaty* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Selaku pelayan publik kita orientasinya ya ke publik. cuma itu tadi, kadang kita ini kan punya urusan ke instansi lain juga, jadi harus bisa bag'umuk' ke banyak kesempatan.

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Saya bisa ada per. ya perlu kita lakukan, bisa dari komunikasi, kualitas pegawai, sarana, prasarana dan juga some (??). ini perlu di pertanggung dan di perhatikan.

- a. Faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Kita memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, tentunya pelat sanaan ini kita lakukan mengacu pada kebutuhan dan laporan bayanam.

- b. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Pelugas pemberi layanan yang baik adalah mereka yang memberikan penjelasan, informasi, dan pemahaman kepada pengguna layanan atau layanan yang di atas

- c. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan informasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Kita telah berkomitmen untuk mengelola informasi dan dokumentasi secara profesional, supaya masyarakat jaya paham dan percaya.

- d. Faktor apa yang mempengaruhi penyuluhan masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Seorang penguk harus mengetahui ini formasi/bau

yang efektif dan terarah kepada segmen terdampak penyelulhan hanya akan terjadi apabila di dalamnya dilibatkan komunikasi.

e. Faktor apa yang mempengaruhi pengawasan internal masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini bisa dilaksanakan rutin. Mula apabila penilaian kinerja internal ini dilakukan secara berkala.

f. Faktor apa yang mempengaruhi pelayanan konsultasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Konsultasi sebenarnya bisa dilakukan secara tidak langsung, caranya saat masyarakat hadir dan bertanya bisa coba untuk langsung bekerjasama.

Stabat, Januari 2024


NIP.

LEMBAR JAWABAN

Nama : Sardi
NIP/NIK : 1205190700770005
Unit Kerja : Mangrove
Tanda Tangan : 

1. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Kalau secara fasilitas saya rasa udah cukup baik. Kadang saya hanya bingung kalau mau bertanya simple ga ada detunjuknya. Petugasnya masih sedikit. saya juga lumayan suka karena ada rumah khusus untuk anak.

- a. Bagaimana tangibles terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

saya rasa tempat cukup bagus untuk hadir, membuat prosedur dan memata pelayanan publik. hanya saja sedikit kurang nyaman saat berada di ruang tunggu.

- b. Bagaimana reliability terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Saya merasa tidak ada hambatan selama ini. lancar aja. Walaupun ada keterbatasan yang salah tetap aja bertekun. Faktor pendukung paling utama adalah kesigapan dari pegawai. memberikan pelayanan.

c. Bagaimana *responsiveness* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Menurut saya semua pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah terarah dan informasi yang diberikan sudah lengkap, sangat membantu maupun yang kurang dan memuaskan.

d. Bagaimana *assurance* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Parti ada titik selayan atau tempat aduan untuk meneliti kinerja birokrasi. Karena di Dinas Sosial mungkin karena aduan tertampung jadi aduan bisa terselesaikan.

e. Bagaimana *empathy* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Mungkin sama aja ya tiap Dinas. Harapannya bisa mau pelayanan yang ada harus tetap di maksimalkan supaya bisa jai di layani dengan cepat

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Saya rasa mungkin komunikasi, melayani aduan, birokrasi yang tidak sulit, ditambah bisa datang dilayani dengan baik dan ramah

- a. Faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Dinas Sosial bisa dibantu oleh melaksanakannya tugas dan fungsinya sesuai yang kita harapkan.

- b. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Pencapaian pengaduan selarang ini merupakan suatu wujud dari adanya kebijakan publik dan tanggapan dari instansi pemerintah pembuat layanan publik.

- c. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan informasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Dinas Sosial kurang bagus dalam mengelola informasinya. Paling lambat kita itu tadi, lambat juga memberi informasi.

- d. Faktor apa yang mempengaruhi pengawasan internal terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Saya rasa Dinas Sosial kita memiliki sistem kerja

yang terstruktur.

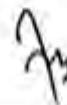
e. Faktor apa yang mempengaruhi penyuluhan kepada masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Saya rasa Dinas Sosial masih kurang memberikan penyuluhan atau pelatihan kepada masyarakat, bisa jadi karena tidak ada isu-isu yang mengharuskan mereka untuk menerima pelayanan.

f. Faktor apa yang mempengaruhi pelayanan konsultasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

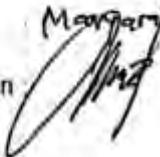
Bisa dibayangkan Dinas Sosial ini belum sempat apakah ada bimbingan layanan konsultasi karena saya sering datang ke dinas langsung menanyakan keperluan saya.

Stabat, Januari 2024



NIP.

LEMBAR JAWABAN

Nama Arif Pranata
NIP/NIK 1205 0705 0275 0004
Unit Kerja Mangrove
Tanda Tangan 

1. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Saya cukup sering juga ke dinas sosial, karena ada urusan yang harus di selesaikan. Saya lihat Dinas sosial memiliki kinerja yg cukup baik.

a. Bagaimana *responsiveness* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Salah faktor pendukung paling utama adalah kesiapan dari pegawai dalam memberikan edukasi terkait pelayanan para korban tempat yang baik, dan nyaman mengasli perhatian para keluarga korban

b. Bagaimana *reliability* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Menurut saya yang menghambat itu sebenarnya waktu. Sebagai masyarakat kita mengalami berbagai bentuk keseraman karena bencana banjir yang harus di penuhi. Itu yang menjadi titik perhatian. Cukup lumayan waktu.

- c. Bagaimana *responsiveness* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Saya sama berharap pelayanan akan jauh lebih baik lagi dan semakin maksimal lagi dalam program terbaru dan semoga ada inovasi yang semakin lebih baik.

- d. Bagaimana *assurance* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Kadang saya bingung mau diarahin, tapi harus bertanyain tingkat alurman karena saya abis kalau pegawai disini akhirnya cukup membantu juga.

- e. Bagaimana *empaty* terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Susah banget kalau kita ga punya bekal di dalam. mau ngurus msi itu ya kita banget ga bisa tepat waktu.

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan. mulai dari kualitas pegawai, komunikasi, sarana, program pelayanan dan penyampaian informasi.

- a. Faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Sejauh ini Dinas Sosial sudah sigap dalam memberikan pelayanan. hadirnya Dinas Sosial sudah memberikan pelayanan yang dituntut oleh masyarakat.

- b. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Dalam penanganan pengaduan harus di buat strategi yang harus dilakukan ketika ada aduan maka peran pihak pengelola pengaduan memang memegang peran aktif dalam penyelesaian laporan.

- c. Faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan informasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

Mungkin bisa diperbaiki lagi bagian pelayanan informasinya. Informasi itu bisa sampai melalui interelutansi terkait yang saling bekerja sama dengan Dinas Sosial.

- d. Faktor apa yang mempengaruhi pengawasan internal terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat?

kepala dinas harus orang yang cukup kompeten

mempimpin, mengevaluasi dan mengontrol jabatan yang mengatur profesionalitas pegawainya

e. Faktor apa yang mempengaruhi penyuluhan kepada masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

Ada satu hal yang saya ketahui bahwa di masyarakat penyuluhan ini dilaksanakan di balai-balai desa yang pelaksanaannya itu orang-orang desa atau kelurahan.

f. Faktor apa yang mempengaruhi pelayanan konsultasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada dinas sosial kabupaten langkat?

ketersediaan waktu, pegawai yang stay di kantor dan pelayanan yang baik mengenai konsultasi terlaksana dengan baik.

Stabat, Januari 2024



NIP.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 24 TAHUN 2007
TENTANG
PENANGGULANGAN BENCANA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :**
- a. bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia bertanggung jawab melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap kehidupan dan penghidupan termasuk perlindungan atas bencana, dalam rangka mewujudkan kesejahteraan umum yang berlandaskan Pancasila, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki kondisi geografis, geologis, hidrologis, dan demografis yang memungkinkan terjadinya bencana, baik yang disebabkan oleh faktor alam, faktor nonalam maupun faktor manusia yang menyebabkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis yang dalam keadaan tertentu dapat menghambat pembangunan nasional;
 - c. bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penanggulangan bencana yang ada belum dapat dijadikan landasan hukum yang kuat dan menyeluruh serta tidak sesuai dengan perkembangan keadaan masyarakat dan kebutuhan bangsa Indonesia sehingga menghambat upaya penanggulangan bencana secara terencana, terkoordinasi, dan terpadu;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu membentuk Undang-Undang tentang Penanggulangan Bencana;

Mengingat : Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Dengan

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG UNDANG TENTANG PENANGGULANGAN BENCANA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.
2. Bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah langsor.
3. Bencana nonalam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau rangkaian peristiwa nonalam yang antara lain berupa gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemi, dan wabah penyakit.
4. Bencana sosial adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antarkelompok atau antarkomunitas masyarakat, dan teror.
5. Penyelenggaraan penanggulangan bencana adalah serangkaian upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang berisiko timbulnya bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat, dan rehabilitasi.

6. Kegiatan ...

- 34 -

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 26 April 2007

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 26 April 2007

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

HAMID AWALUDIN

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2007 NOMOR 66

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT NEGARA RI
Kepala Biro Peraturan Perundang-undangan
Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat,

Wisnu Setiawan

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
- e. bahwa ...

- 45 -

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 18 Juli 2009

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Juli 2009

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ANDI MATTALATTA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2009 NOMOR 112