



Kesadaran Hukum Aparatur Pemerintahan Terhadap Kinerja Birokrasi di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan

Muhammad Fazry

Universitas Nuku Tidore

Email : fazrynukujustice@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 15 Januari 2022

Direvisi: 21 Januari 2022

Dipublikasikan: Februari 2022

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.5971598

Abstract:

Legal Awareness of Government Apparatus on Bureaucratic Performance at the Regional Secretariat of Tidore Islands City. Service is a very principle issue in the government system, therefore by providing excellent service to everyone it will have a positive impact in a government system. The forerunner to the birth of the Regional Autonomy Law was an effort to give authority to the regions in providing good services to the community in accordance with the needs of the people in their respective regions. gave birth to new powers and formed regional arrogance so that what was expected of excellent service turned into being served so that it was far from the expectations of the Act. The purpose of this study was to determine the level of legal awareness of local government apparatus in the era of regional autonomy in Tidore Islands City and to determine the performance of bureaucratic apparatus working in the regional secretariat of Tidore Islands City. The research method used is the Juridical Empirical method with a survey basis, namely conducting a test of the relationship between the characteristics that develop in certain populations. Thus this study was designed in qualitative research, namely in this study data were collected from respondents or samples that represented the population. Meanwhile, the survey is intended to be a deductive research approach by collecting extensive and in-depth information and explained in a deductive manner. That's why this research uses descriptive qualitative research. The output targets to be achieved are accredited national journals and proof of concepts or important characteristics analytically and experimentally that are feasible to be adopted and applied to this research.

Keywords: Restoring Government Legal Awareness and Bureaucracy

PENDAHULUAN

Perubahan pola perilaku apatur birokrasi pemerintahan daerah untuk memberdayakan masyarakat sebagai inti tujuan dari otonomi daerah memang telah menjadi isu sentral sejak keluarnya Undang-Undang tersebut di atas sebagai landasan hukum pengembangan aparatur daerah. Banyak kalangan memandang otonomi daerah sebagai bagian dari upaya pemerintah pusat untuk memberi peran yang lebih besar kepada daerah serta untuk mensejahterahkan masyarakatnya dan sekaligus mengurangi beban pemerintah pusat. Dalam konteks seperti ini Ndraha (2003:177) melihat otonomi daerah dalam dua hal yang berbeda, yaitu otonomi sebagai "pemberian" dari pusat dan otonomi sebagai "hak" pemerintah daerah. Sebagai "pemberian" otonomi daerah adalah cara untuk mengurangi beban pemerintah pusat, meningkatkan efisiensi, memenuhi kebutuhan psikologikal daerah terhadap *self-esteem* atau *self-actualization*, *identity*, atau mendekatkan layanan kepada masyarakat atau juga muatan politik tertentu. Sedang bila dilihat otonomi daerah sebagai "hak" pemerintah daerah, maka otonomi berfungsi sebagai alat atau cara untuk membuat daerah atau masyarakat mandiri. Otonomi baik sebagai "pemberian" maupun sebagai "hak" pada gilirannya ditujukan untuk semakin meningkatnya keberdayaan masyarakat di daerah.

Pada akhirnya kemampuan aparatur pemerintah daerah juga ikut serta mempengaruhi efektifitas pemberdayaan masyarakat sebagai tujuan dari implementasi kebijakan otonomi daerah. Kemampuan aparatur birokrasi lokal atau daerah masih merupakan kendala di dalam implementasi kebijakan otonomi daerah. Seperti terlihat misalnya dengan masih banyaknya pimpinan daerah yang mengalami kesulitan dalam menyusun Propeda (Program Pembangunan Daerah). Tidak mudah menyusun visi, misi, dan strategi daerah yang disesuaikan dengan potensi, sumber daya, dan masalah daerah

mengingat kualitas sumber daya manusia yang masih sangat rendah (Kuncoro, 2004:38).

Lebih lanjut Kuncoro (2004) menyebutkan bahwa akibat kekurangmampuan aparatur birokrasi pemerintahan daerah menyebabkan bergesernya egoisme sektoral menjadi fanatisme daerah. Egoisme sektoral terjadi karena pembangunan bertumpu pada asas dekonsentrasi dan bersifat sektoral. Pasca 2001 banyak bupati/wali Kota seolah-oleh menjadi "raja-raja kecil", yang bebas dari intervensi pemerintah pusat maupun provinsi. Tak pelak fanatisme daerah mencuat kepermukaan. Isu putra daerah muncul dalam setiap pemilihan kepala daerah. Demikian juga isu asset daerah merupakan politik baru dalam memperjuangkan hak-hak masyarakat lokal. Kota Tidore Kepulauan sebagai suatu daerah dari Provinsi Maluku Utara yang telah dimekarkan, yang dahulunya adalah Kabupaten Halmahera Tengah, tentunya tidak terlepas dari problema perilaku birokrasi dalam penegakan supermasi hukum dan kinerja pemerintahan daerah di wilayahnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kesadaran Hukum

Teori hukum tradisional mengajarkan bahwa, hukum merupakan seperangkat aturan dan prinsip-prinsip yang memungkinkan masyarakat mempertahankan ketertiban dan kebebasannya. Para penganut teori hukum tradisional berkeyakinan bahwa hukum haruslah netral dan dapat diterapkan kepada siapa saja secara adil, tanpa memandang kekayaan, ras, gender atau harta. Meskipun mereka tidak satu pendapat mengenai apakah dasar yang terbaik bagi prinsip-prinsip hukum, yakni apakah dasarnya adalah wahyu Tuhan, etika sekuler, pengalaman masyarakat, atau kehendak mayoritas. Akan tetapi, umumnya mereka setuju terhadap kemungkinan terpisahnya antara hukum dan politik, hukum tersebut

menurut mereka akan diterapkan oleh pengadilan secara adil.

Para teoritis *postmodern* percaya, pada prinsipnya hukum tidak mempunyai dasar yang objektif dan tidak ada yang namanya kebenaran sebagai tempat berpijak dari hukum. Dengan kata lain, hukum tidak mempunyai dasar berpijak, yang ada hanya kekuasaan. Akhir-akhir ini, mereka yang disebut juga dengan golongan *antifoundationalistis*, telah mendominasi pikiran-pikiran tentang teori hukum dan merupakan pembela gerakan *Critical Legal Studies*.

Gerakan *Critical Legal Studies* tidak berpijak pada satu model norma tertentu dan tidak pernah bertujuan untuk dapat menemukan satu model norma tertentu tersebut. Akan tetapi gerakan ini mencoba mencermati teori dan praktek hukum yang sepenuhnya antitesis terhadap yang oposisinya didasarkan pada argumen tersendiri. Oleh karena itu, seringkali gerakan *Critical Legal Studies* oleh sebagian orang dikatakan tidak memiliki bentuk hakikatnya, tetapi mempunyai sejarah. "*It does not have a nature, but only a history*".

Fokus sentral pendekatan *Critical Legal Studies* adalah untuk mendalami dan menganalisis keberadaan doktrin-doktrin hukum, pendidikan hukum dan praktek institusi hukum yang menopang dan mendukung sistem hubungan-hubungan yang *oppressive* dan tidak egaliter. Teori kritis bekerja untuk mengembangkan alternatif lain yang radikal, dan untuk menjajaki peran hukum dalam menciptakan hubungan politik, ekonomi dan sosial yang dapat mendorong terciptanya emansipasi kemanusiaan. Dalam perkembangan lebih lanjut, pendekatan *Critical Legal Studies* telah melahirkan generasi kedua yang lebih menitik beratkan pemikiran dan perjuangannya dengan menggunakan hukum untuk merekonstruksi kembali realitas sosial yang baru. Mereka berusaha keras untuk membuktikan bahwa di balik hukum dan tatanan sosial yang muncul di permukaan sebagai sesuatu yang netral, di

dalamnya penuh dengan bias terhadap kultur, ras atau gender. Generasi kedua dari *Critical Legal Studies* sekarang muncul dalam wujud *Feminist Legal Theories*, *Critical Race Theoriest*, *Radical Criminology* dan juga *Economic Theory of Law*.

Hukum merupakan suatu tatanan nilai yang tidak dinamis tapi bersifat statis, sehingga hukum dapat berkembang melalui pergeseran dinamika manusia. Dengan demikian lah yang menyebabkan sehingga hukum tidak memiliki suatu pengertian yang mutlak tetapi pengertian di lihat berdasarkan fase dimana para ahli hukum hidup serta kondisi sosiologi yang mempengaruhi sehingga pengertian tersebut dapat mempengaruhi kondisi yang sedang berkembang. Secara umum orang beranggapan bahwa kesadaran warga masyarakat terhadap hukum mengakibatkan para warga masyarakat mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sebaliknya apabila kesadaran warga masyarakat terhadap hukum lemah maka derajat kepatuhan juga akan ikut rendah. Pernyataan yang demikian berkaitan dengan fungsi hukum dalam masyarakat yang berkaitan dengan efektifitas dari pelaksanaan ketentuan-ketentuan hukum dalam masyarakat. Pernyataan yang lain adalah kesadaran masyarakat terhadap hukum sebagaimana pengertian kesadaran hukum yang mendasar yaitu Menurut Poul Scholten bahwa "Kesadaran hukum adalah suatu kesadaran yang berada di dalam kehidupan manusia untuk selalu patuh dan taat terhadap hukum".

Dengan demikian maka kesadaran hukum yang di maksuatkan oleh belia dapat di pahami bahwa suatu upaya kesadaran yang timbul dari dalam diri manusia sebagai wujud dari hasil interaksi sosial. Selain itu pula dalam pengertian kesadaran hukum ini pula sebagaimana yang di kemukakan oleh J.J. Von Shcmid dalam membedakan perasan hukum dengan Kesadaran hukum yaitu : "Perasaan hukum adalah penilaian hukum yang timbul secara

serta merta dari masyarakat. Sedangkan Kesadaran hukum adalah berbagai perumusan dari kalangan hukum sebagai penilaian terhadap hukum yang telah dilakukan melalui penafsiran-penafsiran secara ilmiah". (Dalam Materi Kuliah Sosiologi, Marwan Mas)

Perkembangan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Tujuan nasional dari pembentukan pemerintahan adalah melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Kemerdekaan yang telah diraih harus dijaga dan diisi dengan pembangunan yang berkeadilan dan demokratis serta dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan. Salah satu kebijakan lain yang diambil oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan cita-cita dan tujuan nasional tersebut adalah dengan melaksanakan desentralisasi dan otonomi daerah. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan di daerah, komponen desentralisasi tersebut harus diaktualisasikan secara bersama-sama dan satu dengan lainnya harus saling mendukung. Tujuan dari pelaksanaan desentralisasi adalah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan menciptakan proses pengambilan keputusan publik yang lebih demokratis. Sebagai sebuah proses, pelaksanaan desentralisasi di Indonesia bersifat dinamis dan telah dilakukan sejak tahun 2001. Bab VI dalam Buku Pegangan 2009 ini mencoba menelaah kembali perkembangan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah yang telah dilaksanakan selama ini yang meliputi: perkembangan pencapaian kelembagaan pemerintah daerah, aparatur pemerintah daerah, kerjasama antar daerah, dan pembentukan daerah otonom baru. Selain itu pada bab ini pun akan dibahas mengenai garis besar pencapaian pembangunan daerah yang dilihat dari sudut pandang

pelaksanaan penataan ruang wilayah, perkembangan pembangunan kawasan khusus dan daerah tertinggal, dan perkembangan pembangunan perkotaan dan perdesaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Birokrasi Yang Bekerja di Sekretariat Kota Tidore Kepulauan

Kinerja Aparatur adalah kondisi aktual yang dapat ditampilkan oleh seorang pegawai sebagai hasil kerjanya. Tentu saja kinerja berkaitan dengan perwujudan dari tupoksi atau tugas pokok dan fungsi dari seorang pegawai. Karena itulah dalam rangka kinerja maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu hal-hal yang menyangkut : produktivitas, kualitas layanan, responsivitas pegawai, reliabilitas layanan, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan. Produktivitas Kerja Pegawai yang berkaitan dengan hasil kerja yang dapat terukur. Selanjutnya kualitas layanan yang berkaitan dengan munculnya kepuasan dari para pemakai jasa layanan. Sedang responsivitas pegawai yang berkaitan kemampuan pegawai memberi tanggapan dan memberi informasi kepada pemakai layanan. Reliabiliti yang berkaitan dengan kehandalan layanan yang diberikan menyangkut kecepatan dan kesiapan pegawai. Akuntabilitas layanan yang berkaitan dengan keterbukaan dan transparansi yang berkaitan dengan prosedur dan biaya pelayanan

Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja pegawai berhubungan dengan apa yang dihasilkan baik yang bersifat kuantitas dari hasil maupun yang berkaitan dengan kualitas dari hasil. Masalah produktivitas ini sangat penting sebab hanya dengan ukuran yang dihasilkan yang dapat memberi ukuran kepada seseorang apakah ia memiliki prestasi atau tidak. Prestasi kerja yang ditampilkan oleh seorang pegawai akan memberi gambaran terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari setiap pegawai.

Tentu saja dalam hal produktivitas ini perlu dipertimbangkan adanya imbalan baik berupa pujian maupun pemberian reward dalam bentuk yang dapat diberikan di dalam organisasi.

Dari Hasil wawancara memperlihatkan bahwa proporsi terbanyak dari responden memiliki tingkat produktivitas kerja dalam tingkatan “cukup produktif”. Selanjutnya proporsi terbanyak berikutnya adalah responden yang telah memiliki tingkatan produktivitas kerja dalam tingkatan “sangat produktif”. Hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki tingkatan produktif yang “tidak produktif”. Secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat produktivitas kerja pegawai adalah dalam tingkatan “produktif”. Hal ini menjadi gambaran tingkat produktivitas pegawai di Kota Tidore Kepulauan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menyangkut bagaimana layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standarisasi layanan yang ditentukan di dalam tugas pokok dan fungsi suatu unit pelayanan yang ada. Hal ini tentunya berkaitan dengan pemenuhan segala kebutuhan yang berkaitan dengan penyelesaian suatu tugas pokok dan fungsi jabatan yang diduduki oleh seorang pegawai. Dalam kaitan dengan pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan antara lain bagaimana memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang membutuhkan. Dalam hal ini tentunya karena berhubungan dengan masyarakat, maka ada hal-hal yang pada dasarnya merupakan kebutuhan yang paling azasi dari setiap orang. Pada umumnya setiap manusia membutuhkan perlakuan manusiawi di dalam berhubungan dengan manusia lainnya. Sikap yang ramah dan sopan dari seorang pegawai aparat pemerintah daerah yang melayani masyarakat adalah salah satu contoh sikap manusiawi dari seorang apataur pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden memperlihatkan bahwa

proporsi terbanyak dari responden adalah mereka yang menyatakan telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam tingkatan kualitas layanan yang “berkualitas”, dan dalam jumlah yang sama adalah responden yang menyatakan telah memberikan layanan dalam tingkatan “cukup berkualitas”. Selanjutnya proporsi terbanyak berikutnya adalah mereka yang menyatakan bahwa mereka telah memberikan layanan dalam tingkatan “sangat berkualitas”. Hanya sedikit sekali responden yang menyatakan mereka memberikan layanan dalam tingkatan “tidak berkualitas”. Secara umum kualitas pelayanan adalah dalam tingkatan “berkualitas”. Hal ini menunjukkan tingkat pelayanan di Kota Tidore Kepulauan.

Responsivitas Aparatur

Responsivitas pegawai dalam pengertian bagaimana seorang pegawai memberi respon di dalam pemberian layanan kepada masyarakat juga merupakan hal penting di dalam membangun kinerja yang kondusif dari seorang aparatur pemerintah daerah. Tentunya tingkatan respon yang dituntut tidak terlepas kaitannya dengan tugas pokok dan fungsi dari suatu jabatan di dalam pemberian pelayanan publik. Hal ini penting sebab pemberian respon yang berlebihan bisa saja merupakan kontra produktif dari seorang aparatur yang dapat membuka kemungkinan terjadinya penyalahgunaan wewenang dari seorang aparat. Dalam kaitan dengan tingkatan responsivitas ini adalah bagaimana seorang aparatur memiliki kemampuan untuk memberikan tanggapan cepat terhadap masalah yang ditemui di dalam tugasnya. Demikian pula kesiapan aparatur dalam memberikan informasi kepada warga yang membutuhkan. Selain itu hal yang mutlak mendapat perhatian dalam kaitan dengan responsivitas ini adalah bagaimana seorang aparat mengutamakan kepentingan pelayanan terhadap masyarakat atau pelanggan, dan adanya ketanggapan dari

pegawai memberikan sanksi administratif terhadap pelanggaran yang ada.

Dari hasil wawancara atas responden menunjukkan bahwa posisi terbanyak dari responden berada pada responsivitas tingkatan “kuat”. Selanjutnya proporsi terbanyak berikutnya adalah mereka yang memiliki responsivitas dalam tingkatan “cukup kuat. Hanya sebagian kecil saja dari responden yang tidak memiliki atau “lemah” tingkatan responsivitasnya dalam pelayanan umum. Secara umum dapat dikatakan bahwa tingkatan responsivitas responden adalah dalam tingkatan “kuat”.

Relibilitas Layanan

Relibilitas atau reliabilitas pelayanan dimaksudkan sebagai kondisi kehandalan yang diberikan oleh suatu lembaga pelayanan terhadap pemakai jasa atau pelanggan dari lembaga tersebut. Karena itulah kehandalan pelayanan dari aparatur birokrasi berkaitan dengan kondisi aparatur dalam hal kesiapan aparatur di tempat tugas, kecepatan proses pelayanan, kemampuan aparatur memenuhi kebutuhan masyarakat pemakai jasa, ketepatan jasa pelayanan, dan kesesuaian layanan dengan ketentuan atau aturan yang ada.

Kesiapan pegawai di tempat tugas adalah suatu hal yang berkaitan dengan kehadiran pegawai di tempat tugas. Kehadiran tidak hanya bermakna bahwa seorang aparatur ada di tempat tugasnya. Tetapi yang lebih utama adalah bagaimana seorang aparatur siap memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diembannya sebagai anggota dari suatu tim kerja di istansinya.

Selain kehadiran aparatur kegunaannya kecepatan proses kerja yang dilakukan harus dapat diwujudkan. Sebab kerja yang tidak sesuai dengan tingkatan kecepatan yang dipersyaratkan sama saja kalau tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan mengandung makna ada ukuran satuan waktu yang ideal untuk suatu penyelesaian pekerjaan. Sekalipun ukuran waktu yang tersedia tidak

ditetapkan secara detail namun terdapat kelayakan waktu penyelesaian suatu pekerjaan. Tentu saja ukuran kelayakan ini akan menjadi patokan untuk menilai apakah suatu pekerjaan telah dikerjakan dengan cepat atau lambat. Kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan juga termasuk aspek kehandalan suatu pelayanan publik. Hal ini penting sebab dalam rangkaian penyelesaian suatu pekerjaan kadang-kadang tersandung karena tidak semua keinginan masyarakat dapat terlayani sesuai dengan harapannya. Untuk itu perlu dilakukan pemahaman dari seorang aparatur akan tingkat kebutuhan masyarakat dalam kaitan dengan jasa pelayanan yang diberikannya.

Dari wawancara terhadap berbagai responden dapat memberikan informasi bahwa proporsi terbanyak dari responden adalah mereka yang telah memiliki kehandalan atau reliabilitas pelayanan dalam tingkatan “handal” dan “cukup handal” atau dalam tingkatan “reliabel” dan “cukup reliabel”. Selanjutnya proporsi terbanyak berikutnya adalah responden dengan tingkatan kehandalan “sangat reliabel”. Hanya sedikit saja dari responden yang “tidak reliabel” dalam kaitan dengan kehandalan pelayanan yang diberikan. Secara umum dapat dikatakan tingkatan kehandalan responden dalam pelayanan adalah dalam tingkatan “reliabel”. Sebagai wujud dari konsisten pelayanan kepada masyarakat.

Akuntabilitas Layanan

Akuntabilitas pelayanan berkaitan dengan tingkat jaminan yang mampu diberikan di dalam pemberian layanan oleh instansi kepada masyarakat. Jaminan ini mengandung makna bahwa pelayanan yang diberikan mengandung arti bahwa pegawai atau aparatur yang melaksanakan tugas dapat dipercaya dan dengan mudah dapat dihubungi dalam urusan untuk pemberian layanan yang dibutuhkan. Selain menyangkut hal di atas juga akuntabilitas pelayanan berkaitan dengan prosedur dari layanan yang diberikan.

Prosedur pelayanan yang sederhana dalam artian bahwa prosedur tidak berbelit-belit dapat melahirkan kepercayaan atau akuntabel dari masyarakat secara umum terhadap prosedur layanan dimaksud. Selanjutnya kemampuan prosedur dan aparat dalam memberikan rasa aman dalam melayani juga menjadi penting dalam makna akuntabilitas pelayanan. Sebab rasa aman telah menjadi kebutuhan dasar dari manusia di dalam semua aspek kehidupannya.

Akuntabilitas pelayanan juga berkaitan dengan kepastian waktu dan biaya dari pelayanan yang diberikan. Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa kecepatan pelayanan akan menentukan kehandalan pelayanan. Dalam akuntabilitas pelayanan ini ketepatan waktu dan besarnya biaya akan melahirkan kepercayaan dan tanggungjawab aparat di dalam menyelenggarakan pelayanan. Masyarakat akan memberikan kepercayaan bila biaya dan ketepatan waktunya diinformasikan secara transparan atau dengan kata lain ada transparansi di dalam waktu dan besarnya biaya untuk setiap unit pelayanan. Transparansi akan memberikan kekuatan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri yang pada gilirannya akan menghindarkan terjadinya pungutan liar dan nepotisme dari para aparat yang bertugas.

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa posisi terbanyak dari responden adalah mereka yang telah memiliki tingkatan akuntabilitas dalam tingkatan "cukup akuntabel". Selanjutnya secara berturut-turut proporsi terbanyak berikutnya adalah responden yang telah memiliki tingkatan "akuntabel" dan tingkatan sangat akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki tingkatan "tidak akuntabel" dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Secara umum dapat dikatakan bahwa akuntabilitas pelayanan "akuntabel".

Kinerja Aparatur Pemerintah

Pada akhirnya kinerja pelayanan apatur pemerintah daerah dapat diketahui dengan cara mengakumulasikan semua indikator tentang kinerja pelayanan publik, yaitu yang berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:

- a. Produktivitas Kerja Pegawai yang berkaitan dengan hasil kerja yang dapat terukur
- b. Kualitas layanan yang berkaitan dengan munculnya kepuasan dari para pemakai jasa layanan
- c. Responsivitas pegawai yang berkaitan kemampuan pegawai memberi tanggapan dan memberi informasi kepada pemakai layanan
- d. Reliabiliti yang berkaitan dengan kehandalan layanan yang diberikan menyangkut kecepatan dan kesiapan pegawai
- e. Akuntabilitas layanan yang berkaitan dengan keterbukaan dan transparansi yang berkaitan dengan prosedur dan biaya pelayanan

Dengan mengakumulasikan kelima indikator kinerja tersebut di atas maka dapatlah diketahui bagaimana kondisi kinerja aparat di sekretariat daerah Kota Tidore Kepulauan dapat terukur. Hasil gambaran dari responden tersebut maka dapat di simpulkan bahwa mereka yang telah memiliki kinerja dalam tingkatan "cukup kuat". Selanjutnya proporsi terbanyak berikutnya adalah responden yang telah memiliki tingkatan kinerja "kuat". Sedang proporsi terbanyak berikutnya adalah responden yang terdistribusi kedalam dua ukuran tingkatan yaitu tingkatan "sangat kuat" dan tingkatan "cukup kuat". Hanya sebagian kecil saja dari responden yang memiliki kinerja yang "lemah". Secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja aparat pemerintah di daerah Kota Tidore Kepulauan adalah

dalam tingkatan antara “cukup kuat” hingga tingkatan “kuat”.

Menurut Tjiptono (1996:51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lebih lanjut Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai “Standar yang harus dicapai oleh seorang/keompok! lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa berkualitas mempunyai arti merumuskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.”

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan yang terbaik, yaitu melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, rasional dan menolong, serta profesional dan mampu. Selanjutnya ia mengatakan bahwa secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu : Kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan

Memang dalam era kemajuan dewasa ini utamanya dalam era otonomi daerah urgensi pelayanan dari aparat pemerintah sebagai organisasi pelayanan merupakan citra diri dari birokrasi pemerintah daerah. Semakin pentingnya tugas pelayanan tersebut, sehingga tugas pelayanan bukan semata-mata hanya menjadi kewajiban dan unit operasional atau staf pelaksana, tetapi merupakan kewajiban birokrasi pemerintahan secara umum. Bahkan kepemimpinan birokrasi saat ini telah diarahkan pada terciptanya kepemimpinan pelayanan (*servant leader*) sebagaimana dikemukakan oleh Greenleaf dalam karyanya *The Servant as Leader*. Konsep ini pada hakekatnya dimaksudkan

untuk merangsang pemikiran dan tindakan untuk membangun masyarakat yang lebih baik dan peduli.

Dalam hubungan dengan pelayanan publik, maka terdapat delapan variabel yang inern di dalamnya, yaitu: Pemerintah yang bertugas melayani; Masyarakat yang dilayani pemerintah; Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik; Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih; Resources yang tersedia untuk dilacak dalam bentuk kegiatan pelayanan; Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat, Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat, Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya” Terbentuknya organisasi publik (pemerintah) pada hakekatnya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, tidak semua organisasi publik dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Jikalaupun ada organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, belum tentu dapat bertahan. Karena itu, tidaklah mengherankan jika pada suatu waktu kita mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari organisasi publik yang sama.

Adapun kualitas layanan publik terdiri dari lima dimensi, yaitu: (1) keterandalan, (2) ketanggapan, (3) keyakinan, (4) empati, dan (5) berwujud. Bila suatu produk layanan yang diberikan oleh organisasi birokrasi pemerintahan daerah telah memenuhi kelima dimensi di atas maka terwujudlah layanan publik yang dicita-citakan. Penelitian ini menemukan bahwa Kinerja Birokrasi di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan baru sampai pada taraf “cukup berkualitas”. Hal ini penting untuk mendapat perhatian dari pemerintah daerah Kabupaten Pulau Morotai. Sebab bagaimanapun juga tugas pelayanan merupakan pencitraan dari pemerintah daerah yang harus diupayakan

untuk dicapai utamanya dalam era otonomi daerah yang menitik beratkan tujuannya kepada pendekatan dan peningkatan layanan kepada masyarakat.

Sekalipun demikian dalam kenyataannya telah terdapat dimensi dari kualitas pelayanan di bidang perkoperasian yang telah optimal yaitu dimensi “Keyakinan dalam pemberian layanan dari aparat kepada masyarakat”. Ini berarti bahwa keterbukaan aparat dan dimilikinya pengetahuan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi dari setiap aparat dapat berjalan secara optimal dibandingkan dengan yang lainnya. Sedang yang paling rendah adalah dimensi pertama yaitu “Keterandalan dalam pemberian layanan dari aparat kepada masyarakat”. Sedang yang paling rendah adalah dimensi pertama yaitu “Keterlambatan dalam pemberian layanan dari aparat kepada masyarakat”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Tingkat Kesadaran Hukum aparat birokrasi yang ada di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan memperlihatkan pada posisi yang belum terlalu maksimal. Hal ini terlihat dari dimensi dan indikator perilaku birokrasi sebagai bentuk dari tingkat kesadaran hukum yang berkaitan dengan perilaku adil, peduli, disiplin, kepekaan, dan tanggung jawab dari aparat itu sendiri. Dari kesemua indikator perilaku aparat itu penelitian menemukan bahwa perilaku disiplin merupakan penampilan yang paling tinggi dibandingkan dengan perilaku lainnya. Sedang indikator yang paling lemah adalah perilaku tanggung jawab dari para aparat pemerintah di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan.
2. Kinerja Birokrasi di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan memperlihatkan keadaan pada taraf masih kurang kualitasnya. Hal ini dapat dilihat dari indikator kualitas layanan yaitu keterandalan layanan,

ketanggapan aparat, keyakinan dalam pemberian layanan, empati dalam pemberian layanan, dan keterwujudan dalam pemberian layanan dari aparat kepada masyarakat. Dari kelima indikator pelayanan publik termasuk yang paling tinggi kualitasnya adalah keyakinan aparat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sedang yang paling rendah atau lemah kualitasnya adalah keterlambatan layanan dari aparat.

Saran-Saran

1. Sekalipun perilaku aparat sebagai bentuk dari tingkat kesadaran hukum dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, namun masih perlu terus ditingkatkan, sebagai upaya untuk mengantisipasi perubahan dan perkembangan masyarakat yang semakin kompleks. Hal ini penting sebab dalam era otonomi daerah yang lebih mendekati pelayanan kepada masyarakat di daerah, maka aparat pemerintah kabupaten di tingkat daerah perlu lebih meningkatkan bukan saja keterampilan dan kemampuannya tetapi juga dalam memperlihatkan perilakunya di tengah-tengah masyarakat. Hal yang perlu lebih banyak diperhatikan adalah bagaimana aparat dapat lebih menempatkan tanggung jawabnya sebagai aparat yang seharusnya melayani masyarakat bukan dilayani oleh masyarakat.
2. Kualitas layanan publik hendaknya terus dikembangkan sebagai bukti kesiapan para aparat di dalam mengembang tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Untuk itu dituntut adanya peningkatan dari berbagai dimensi dan indikator dari pelayanan publik yang baik pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin, 2008, *Sosiologi Hukum*, Sinar Grafika; Jakarta.
- Arif, Miriam, S., 1985, *Organisasi dan Manajemen*, Gramedia, Jakarta.
- Arsul, 1999. *Peningkatan Kinerja Pegawai*, PT. Dunia Ilmu, Jakarta.
- Baro Rahmad, 2005. *Teori Hukum*; Lephare UNKHIR Dngan Intan Cendekia.
- Budiman, Arif, 1996, *Teori Negara, Negara, Kekuasaan dan Ideologi*, Gramedia, Jakarta.
- Cahyadi Antonius dkk, 2009. *Sosiologi Hukum Dalam Perubahan; Yayasan Obor Indonesia: Jakarta.*
- Dunn, William N., 2000, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta.
- Gibson, 1996, *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses Jilid I*, Bina Baru Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Husein HM. Wahyudin, 2008. *Hukum, Politik Dan Kepentingan*; LaksBang PRESSindo: Yogyakarta
- Juliantara, Dadang, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta.
- Lukito Ratno, 2008. *Hukum Sakral Dan Hukum Sekuler*; Pustak Alvabet: Jakarta
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.
- Manullang, 1976, *Administrasi Kepegawaian*, Haji Masagung, Jakarta.
- Moekijat, 1989, *Manajemen Kepegawaian*, Mandar Baru, Bandung.
- Moekijat, 1976, *Administrasi Kepegawaian*, Haji Masagung, Jakarta.
- Rahman Roni, 2007. *Tegakan Hukum Gunakan Hukum*; Kompas: Jakarta
- Rivai, Vaithzal, 2003, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Simon, H. Herbert, 2004, *Administrative Behavior, Prilaku Administrasi, Suatu Studi tentang Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi*, diterjemahkan oleh St. Djanjung, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sujak A, 1990, *Kepemimpinan Manajer, Eksistensinya dalam Perilaku Organisasi*, Rajawali Press, Jakarta.
- Salman Otje Dan Susanto F. Anthon, 2008. *Teori Hukum*; Refika Aditama: Bandung.
- Soerjono Soekanto, 1982. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum; Rajawali Pers: Jakarta.*
- Tanya L. Bernard dkk, 2007. *Teori Hukum (Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang Dan Waktu)*; CV KITA: Surabaya

Regulasi

- Undang-Undang No.32 tahun 2004 Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 5 tahun 2019 tentang Pemerintahan Daerah