

# Jurnal Agregasi

**Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi**

Volume 6 / Nomor 1 / Tahun 2018 / Hal. 1 - 125

**Etika Otonomi Daerah Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan**  
*Fatmawati*

**Peranan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Daya Air  
(Puslitbang SDA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik  
Melalui Sistem Informasi Geografis Bidang Sumber Daya Air (SIGSDA)**  
*Henri Prianto Sinurat*

**Revitalisasi Pembangunan Pendidikan Melalui  
Pendekatan Komunikasi Pendidikan**  
*Iwan Koswara*

**Monitoring dan Evaluasi Pemanfaatan Dana Keistimewaan Daerah  
Istimewa Yogyakarta Tahun 2013-2017**  
*Laksmi Nurita Tanjung, Dyah Mutiarin dan Eko Priyo Purnomo*

**Mekanisme Lembaga Adat Melayu Riau dalam Melestarikan Wisata  
Budaya di Provinsi Riau**  
*M.Zainuddin*

**Implementasi Fungsi Artikulasi dan Agregasi PKS Kota Bandung  
pada Pemilu 2009**  
*Olih Solihin*

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN  
FISIP UNIKOM**

**p-ISSN : 2337-5299  
e-ISSN : 2579-3047**

# **JURNAL AGREGASI**

Merupakan Jurnal Ilmiah berkala yang diterbitkan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom. Jurnal ini memuat berbagai hasil penelitian, konsep atau gagasan pemikiran yang terkait dengan reformasi pemerintahan.

## **DEWAN REDAKSI**

**Pembina :**

**Dekan FISIP Unikom**

Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA.

**Penanggung jawab :**

**Kaprodi Ilmu Pemerintahan Unikom**

Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.

**Ketua :**

Nia Karniawati, S.IP.,M.Si.

**Mitra Bestari :**

Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs.,MA

Prof. Dr. H. Utang Suwaryo, Drs., MA.

Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.IP., M.Si.

**Tim Editing :**

Dr. Poni Sukaesih K, S.IP.,M.Si.

Tatik Rohmawati, S.IP.,M.Si.

Tatik Fidowaty, S.IP.,M.Si.

Rino Adibowo, S.IP.,M.I.POL

**Sekretariat :**

Airinawati, A.Md.

**Alamat Redaksi :**

**Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom**

Jl. Dipati Ukur 112-114 Bandung 40132

Telp. 022.2533676 Fax. 022.2506577

OJS : <http://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

Web : <http://jurnalagregasi.ip.unikom.ac.id>

Email : [jurnalagregasi@email.unikom.ac.id](mailto:jurnalagregasi@email.unikom.ac.id)

# KATA PENGANTAR

*Ass. Wr. Wb.*

*Alhamdulillah*, Puji dan Syukur Kita Panjatkan kehadiran *Illahi Robbi*, atas berkah dan rahmatNya, Jurnal Agregasi Volume 6 Nomor 1 Tahun 2018 dapat kami terbitkan. Jurnal ini merupakan karya ilmiah dari Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom dan Kontributor lain di luar lingkungan Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom yang terdiri dari para dosen, pakar maupun praktisi di bidang Pemerintahan.

Dalam Jurnal Agregasi Volume 6 Nomor 1 ini terdapat enam tulisan. Tulisan tersebut merupakan karya ilmiah dari Fatmawati dari STISIP Syamsul Ulum Sukabumi, Henri Prianto Sinurat dari PKP2A IV LAN Banda Aceh, Iwan Koswara dari Unpad Bandung, Laksmi Nurita Tanjung, dkk dari UMY, M.Zainuddin dari Universitas Abdurrah Pekanbaru dan Olih Solihin dari Unikom Bandung. Kepada yang telah berkontribusi memberikan tulisan kami haturkan banyak terima kasih.

Besar harapan kami, karya ilmiah yang terdapat dalam jurnal ini dapat memberikan banyak manfaatnya. Sekian dan terima kasih.

*Wss. Wr. Wb.*

Bandung, Mei 2018

# Jurnal Agregasi

## Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi

e-ISSN: 2579-3047/p-ISSN: 2337-5299/ Vol.6/No.1/Th.2018/Hal.1-125

### DAFTAR ISI

DEWAN REDAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
Etika Otonomi Daerah Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Oleh: Fatmawati	1 – 11
Peranan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Daya Air (Puslitbang SDA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Geografis Bidang Sumber Daya Air (SIGSDA) Oleh: Henri Prianto Sinurat	12 – 35
Revitalisasi Pembangunan Pendidikan Melalui Pendekatan Komunikasi Pendidikan Oleh: Iwan Koswara	36 - 59
Monitoring dan Evaluasi Pemanfaatan Dana Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013-2017 Oleh: Laksmi Nurita Tanjung, Dyah Mutiarin dan Eko Priyo Purnomo	60 – 91
Mekanisme Lembaga Adat Melayu Riau dalam Melestarikan Wisata Budaya di Provinsi Riau. Oleh: M.Zainuddin	92 – 107
Implementasi Fungsi Artikulasi dan Agregasi PKS Kota Bandung pada Pemilu 2009. Oleh: Olih Solihin	108 –125

**PERANAN APARATUR PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
DAYA AIR (PUSLITBANG SDA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS  
BIDANG SUMBER DAYA AIR (SIGSDA)**

Henri Prianto Sinurat<sup>1</sup>  
[henrisinurat@yahoo.co.uk](mailto:henrisinurat@yahoo.co.uk)

**ABSTRAK**

Perkembangan sosial budaya, teknologi dan informasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan masyarakat. Tingkat kemajuan masyarakat juga akan menghasilkan suatu sosial budaya baru, teknologi yang lebih maju dan informasi yang lebih beragam. Penyelenggaraan transparansi informasi bidang sumber daya air masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Penyelenggaraan transparansi informasi membutuhkan peranan aparatur. Peranan aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air sangat menentukan kualitas pelayanan informasi bidang sumber daya air. Maka dari itu peranan aparatur sangat diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan melalui Sistem Informasi Geografis bidang Sumber Daya Air (SIGSDA).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Soerjono Soekanto mengenai Peranan. Peranan aparatur dinilai berdasarkan hak dan kewajiban aparatur, perilaku aparatur, serta tanggapan masyarakat atas pelayanan aparatur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi pustaka, studi lapangan dan observasi serta dengan melakukan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air dan masyarakat yang menggunakan layanan SIGSDA. Penentuan informan dengan menggunakan teknik purposif.

Berdasarkan hasil penelitian, hak dan kewajiban aparatur Puslitbang SDA tidak berjalan seimbang. Perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan kerja bersifat normatif. Tanggapan masyarakat bahwa pelayanan SIGSDA dinilai masyarakat sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur Puslitbang SDA sudah menjalankan peranan dengan baik.

**Kata Kunci:** peranan aparatur, pelayanan publik

**ABSTRACT**

*Social and cultural development, and information technology are all factors that affect the development of society. Rate of progress of society will also produce a new social culture, more advanced technology and more diverse information. The implementation of information transparency of water resources sector is still perceived less by the public. Implementation of the transparency of information requires the role of apparatus. Role of the apparatus and the Research Center for Water Resources Development will determine the quality of information services field of water resources. Therefore the role of the apparatus is expected in the management of service through the field of Geographic Information Systems Water Resources (SIGSDA).*

---

<sup>1</sup> Peneliti di Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) IV Lembaga Administrasi Negara, Banda Aceh.

*Theory used in this study is a theory about the role of Soerjono Soekanto. Role of apparatus evaluated based on the rights and obligations of the apparatus, the apparatus behavior, as well as community feedback on the service personnel. The method used is descriptive method with qualitative approaches. As for data collecting technique applied in this research is through library, field studies and observations as well as by conducting interviews. Informants in this study is the apparatus of Research and Development Center of Water Resources and the people who use the service SIGSDA. Determination of informants using purposive technique.*

*Based on this research, rights and liabilities of Water Resources Research Center personnel do not walk in balance. Behaviour Research Center for Natural Resources personnel in carrying out normative work. Response from the community that valued community service SIGSDA good enough. This shows that the apparatus Water Resources Research Center has been engaged in the role well.*

*Keyword: role apparatus, public service*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Reformasi pada tahun 1998 mengawali lengsernya kepemimpinan Orde Baru. Reformasi memberikan kelonggaran bagi sistem pemerintahan yang lepas kontrol. Pemisahan kekuasaan menciptakan penguasa-penguasa lokal di setiap daerah melalui desentralisasi dan otonomi daerah. Pelaksanaan otonomi daerah membuat suatu daerah mengalami kemajuan yang pesat. Otonomi daerah terkadang mengakibatkan pemborosan uang negara. Pemborosan pelaksanaan yang hanya menguntungkan elit lokal dan pihak-pihak yang berkepentingan saja. Perubahan ini berpengaruh kuat terhadap perkembangan birokrasi.

Perubahan model pemerintahan dari sentralistik ke desentralistik bertujuan untuk meningkatkan pelaksanaan demokrasi. Desentralisasi mendekatkan pemerintah lokal dengan rakyat. Pemerintah lokal lebih mengetahui kondisi di daerah masing-masing. Pemerintah lokal akan lebih mudah menyelesaikan segala bentuk permasalahan rakyat. Perubahan yang diharapkan akan mampu mengembalikan peran birokrasi. Otonomi daerah membuat daerah lebih leluasa mengolah sumberdaya yang handal dan pemberdayaan daerah. Peraturan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah berkembang dan direvisi menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 kemudian direvisi menjadi Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Otonomi Daerah. Undang-Undang

Nomor 12 Tahun 2008 tersebut direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Peraturan ini merupakan konsep pemerintahan desentralistik. Solusi untuk menjawab kebutuhan otonomi daerah secara lengkap. Otonomi untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Maka dari hal tersebut peranan birokrasi lebih dominan. Birokrat memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam pelaksanaan tugas. Namun hambatan pembangunan sistem dan standar kerja birokrasi yang profesional berasal dari lingkungan internal dan eksternal birokrasi.

Desentralisasi menjadikan pemerintah daerah harus bekerja keras untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Pemerintah daerah perlu membuka diri untuk bekerja sama dengan pemerintah daerah lain, swasta, lembaga asing dari berbagai Negara. Baik untuk mencari informasi, menyampaikan informasi, maupun untuk menjalin kerja sama yang saling menguntungkan. Meningkatnya tuntutan pembangunan oleh masyarakat, menuntut pemerintah agar mampu memanfaatkan segala potensi yang ada.

Kemajuan yang dicapai oleh suatu masyarakat akan terus meningkat. Perkembangan sosial budaya, teknologi dan informasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan masyarakat. Hal yang demikian ini berlangsung secara timbal balik. Tingkat kemajuan masyarakat juga akan menghasilkan suatu sosial budaya baru, teknologi yang lebih maju dan informasi yang lebih beragam.

Kelompok birokrat sudah lama menjadi kelompok kepentingan ekonomi. Elit birokrat berusaha membangun solidaritas seluruh aparatur. Elit birokrat selalu mengamankan kepentingan materiil masing-masing. Konsekuensi ini untuk mempertahankan eksisnya birokrat sebagai kelompok kepentingan. Mereka sangat berkepentingan dengan bentuk organisasi yang besar dan memiliki rentang yang panjang.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi *lazim* disebut *information and communication technology (ICT)*. Penerapan *ICT* tidak lagi dapat dihindarkan dalam kehidupan dewasa ini terutama di dunia maya. *ICT* berkembang begitu pesat. Perkembangan *ICT* dalam kurun waktu kurang dari satu tahun dapat terjadi beberapa kali perubahan. Setiap perubahan tidak jarang terjadi perubahan

teknologi yang cukup signifikan. Perubahan itu akan berpengaruh pula dalam berbagai aspek. Tuntutan untuk merespon perubahan menjadi keharusan. Tuntutan agar tidak tertinggal dari *competitor* dan secara cepat dapat mengetahui perkembangan yang terjadi di era digital ini.

*ICT* menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan global, serta adanya transparansi. Pemanfaatan *ICT* dalam dunia pemerintahan dikenal dengan *electronic government (e-Government)*. *E-Government* dimaksudkan untuk menciptakan suatu tatanan pemerintahan yang baik (*good governance*). Esensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan. Aspek-aspek hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintah daerah harus lebih diperhatikan. Peluang dan tantangan persaingan global memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah. Kewenangan pemberian hak dan kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan Negara. Amanat undang-undang ini menunjukkan pentingnya efisiensi dan transparansi. Sehingga *e-Government* sangat sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Penyampaian informasi dan orientasi pelayanan optimal masih dirasakan kurang. Pemerintah belum maksimal dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Aparatur pemerintah harus mengadopsi sebagian nilai-nilai organisasi korporasi. Pemerintah harus berorientasi melayani dan meningkatkan hasil, efisien, akuntabel, transparan dan efektif.

Pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti, melalui teknologi baru yang terpadu. Pelayanan seperti ini tentu akan memberikan warna baru bagi dunia birokrasi di pemerintahan daerah. Pelayanan akan dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat akan mengalami perubahan perekonomian maupun pola pikir. Birokrat sebagai integritas dari pemerintah juga dapat merubah paradigma ke arah pelayanan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan informasi tentang kondisi perairan, peta wilayah dan demografi perairan di Provinsi Jawa Barat. Pelayanan yang sebelumnya membutuhkan waktu yang panjang, berbelit-belit, dan rawan pungutan liar. Keadaan seperti ini perlahan-lahan dipangkas dan diubah. Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (Puslitbang SDA) merubah paradigma tersebut.



Pelayanan langsung yang lebih terbuka dengan penerapan *ICT*. Puslitbang SDA menerapkan Sistem Informasi Geografis Bidang Sumber Daya Air (SIGSDA) melalui situs [www.pusair-pu.go.id](http://www.pusair-pu.go.id).

SIGSDA merupakan aplikasi pencarian informasi tentang peta sungai utama, wilayah sungai, daerah aliran sungai, peta cekungan air tanah, peta rawan kekeringan, peta rawan banjir, peta bobot resiko gempa, peta *human development index*, serta irigasi citra. SIGSDA aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat secara langsung. Aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat yang mengakses pencarian informasi kondisi perairan di Indonesia. SIGSDA sangat bermanfaat bagi pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian dan pengusaha. Masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan banyak biaya untuk mencari objek wilayah langsung ke lapangan. Pemilihan karakter sumber daya air dalam aplikasi ini akan langsung ditampilkan wilayah-wilayahnya dalam peta Indonesia dalam aplikasi yang sama. Hal ini akan lebih memudahkan pengguna. Setelah mendapatkan wilayah-wilayah yang diharapkan, barulah kemudian pengguna dapat langsung ke lapangan.

Perubahan peran birokrasi melalui kelahiran SIGSDA di Puslitbang SDA dilatarbelakangi tuntutan masyarakat. Masyarakat mengharapkan kemudahan dan penyederhanaan pelayanan birokrasi. Pelayanan dalam mendapatkan informasi tentang sumber daya air di Indonesia. Hal ini semata-mata untuk mendorong laju perekonomian, pendidikan dan kesejahteraan masyarakat. Komitmen peranan aparatur Puslitbang SDA dalam menerapkan SIGSDA perlu ditingkatkan. Peningkatan tersebut untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik. Komitmen yang tinggi itu menjadikan penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik akan berjalan seperti yang diharapkan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana hak dan kewajiban aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
- b. Bagaimana perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

- c. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap aparaturnya Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

## TINJAUAN TEORI

Desentralisasi menjadikan pemerintah daerah harus bekerja keras untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Pemerintah daerah perlu membuka diri untuk menyampaikan informasi. Semakin meningkatnya tuntutan pembangunan oleh masyarakat, menuntut pemerintah agar mampu memanfaatkan segala potensi yang ada. Melalui peran pemerintah, masyarakat diatur dan dipenuhi kebutuhannya. Menurut Soerjono Soekanto, mendefinisikan:

“peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Maka ia menjalankan sesuatu peranan, peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya” (Soekanto,2004:243).

Sesuai dengan pendapat di atas, peranan merupakan aspek dinamis kedudukan atau status seseorang. Seseorang akan dinyatakan melaksanakan peranan setelah menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Hak dan kewajiban tersebut juga menentukan tindakan-tindakan seseorang dalam melaksanakan pembangunan. Masyarakat akan memberikan kesempatan-kesempatan atas tindakan-tindakan tersebut. Masyarakat akan memberikan tanggapan-tanggapan atas peranan yang dilakukan oleh seseorang.

Peranan menurut pendapat Soerjono Soekanto tersebut mencakup tiga hal, yaitu tentang hak dan kewajiban, perilaku, serta tanggapan. Ketiga hal tersebut sangat menentukan bagaimana seseorang menjalankan perannya. Hak dan kewajiban merupakan acuan seseorang dalam menjalankan peranan. Perilaku merupakan tindakan-tindakan seseorang berdasarkan norma dan etika dalam menjalankan peranan. Tanggapan merupakan penilaian dari pihak lain terhadap orang yang telah melaksanakan peranan.

Aparatur negara merupakan pelaksana roda birokrasi. Menurut Sedarmayanti birokrat adalah:

1. Birokrat adalah pegawai yang bertindak secara birokratis.
2. Birokrat adalah:

- a. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
- b. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku-likunya.
- c. Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif, terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dan karena itu menghambat kemajuan.

(Sedarmayanti, 2009:319-320)

Birokrat merupakan pegawai yang bertindak secara birokratis. Menjunjung tinggi nilai-nilai hierarki dan jenjang karir. Birokrat tidak menjunjung tinggi inovasi dalam bekerja. Bekerja secara lambat dan terlalu mengikuti perintah yang turun. Kemajuan bukanlah orientasi yang ditargetkan karena terlalu berpacu pada aturan yang ada. Aparatur sebagai pelaksana roda birokrasi sering melupakan tujuan pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Aparatur lebih memprioritaskan kepada bentuk organisasi dan cara-cara yang sering dilaksanakan.

Bambang Yudoyono berpendapat bahwa, Aparatur Pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik (Yudoyono, 2001:61). Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi. Aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan setiap kebijakan yang berlaku.

Dharma Setyawan Salam menjelaskan bahwa "Aparat Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku". (Salam, 2004:169). Pendapat ini menerangkan bahwa aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Aparatur digaji oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 21 menyebutkan bahwa PNS berhak memperoleh:

- a. gaji, tunjangan, dan fasilitas;
- b. cuti;
- c. jaminan pensiun dan jaminan hari tua;
- d. perlindungan; dan
- e. pengembangan kompetensi.

Sementara Pasal 23 menyebutkan bahwa kewajiban Pegawai Aparatur Sipil Negara adalah:

- a. setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah;
- b. menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
- c. melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang;
- d. menaati ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
- f. menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
- g. menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Sedarmayanti hak-hak yang diterima oleh PNS, antara lain:

1. Memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab.
  2. Memperoleh cuti.
  3. Memperoleh perawatan bagi yang tertimpa sesuatu kecelakaan dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya.
  4. Memperoleh tunjangan bagi yang menderita cacat jasmani atau rohani dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya yang mengakibatkannya tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga.
  5. Memperoleh uang duka dari kerabat Pegawai Negeri Sipil yang tewas.
  6. Memperoleh pensiun bagi yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.
  7. Memperoleh kenaikan pangkat regular.
  8. Menjadi peserta Tabungan Asuransi Pegawai Negeri/TASPEN (PP No.10 Tahun 1963).
  9. Menjadi peserta Asuransi Kesehatan/Askes (Keppres No. 8 Tahun 1977).
  10. Memperoleh perumahan (Keppres No. 14 Tahun 1993).
- (Sedarmayanti, 2009:371)

Hak-hak PNS menurut definisi Sedarmayanti di atas merupakan hak dasar dari Aparatur Sipil Negara. Berpenghasilan yang layak, mendapatkan waktu istirahat yang sesuai, serta tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Aparatur Sipil Negara akan memenuhi kewajibannya jika hak-hak tersebut terpenuhi. Jika kesejahteraan aparatur tercapai, maka aparatur akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajiban.

Bambang Yudoyono menyatakan bahwa penilaian kinerja aparatur pemerintah daerah berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

1. Konsistensi pencapaian tujuan
  - a. Tujuan akhir (*goal*); sebagai kumulasi dari kontribusi pencapaian tujuan fungsional, sehingga dapat dilihat pada waktu agak lama (biasanya 3-5 tahun).
  - b. Sasaran antara atau tujuan fungsional (*purposel outcome*); merupakan hasil pencapaian suatu program yang merupakan kumulasi pencapaian hasil fisik.
  - c. Hasil fisik atau keluaran (*output*); merupakan hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan. Jadi sifatnya *riil* atau nyata dan dapat dilihat bersamaan pada saat berakhirnya suatu kegiatan.
  - d. Kontribusi nyata dari setiap tahap kepada tahap yang lebih tinggi.
2. Produktivitas
  - a. Profil daerah (meliputi aspek fisik, ekonomi, sosial, budaya, dsb.)
  - b. *Input Resources (man, money, methods, material, machine)*.
  - c. Proses (*organizing, participation, coordinating, decision making*).
  - d. *Feed back (raw materials)*.
3. Kualitas pelayanan
  - a. Kecepatan (*speed*)
  - b. Ketepatan (*accuracy*)
  - c. Kemudahan / keterjangkauan
  - d. Murah
  - e. Adil
  - f. Transparansi
4. Responsivitas
  - a. Prosedur
  - b. Aturan kerja
  - c. Rencana umum
  - d. Pemenuhan kebutuhan masyarakat
5. Responsibilitas
  - a. Program kerja
  - b. Kepekaan
  - c. Situasi
  - d. Target
6. Akuntabilitas
  - a. Tanggapan legislatif
  - b. Tanggapan tokoh masyarakat

- c. Hasil audit
- d. Hasil *survey*
- 7. Kualitas perlindungan masyarakat
  - a. Penyerobotan hak masyarakat
  - b. Pengendalian *public goods*
  - c. Tingkat keamanan dan ketentraman(Yudoyono, 2001:62-63)

Sesuai dengan definisi di atas untuk menuju ke arah *good governance* dan *clean governance*, aparatur harus mampu menciptakan produktivitas kerja. Aparatur juga harus mampu meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Perilaku masyarakat yang berbeda-beda berdasarkan kondisi alam dan wilayahnya. Aparatur harus memiliki responsivitas dalam mengenali kondisi-kondisi tersebut. Kegiatan organisasi publik dilaksanakan oleh aparatur. Peningkatan kegiatan organisasi publik harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Maka tanggung jawab aparatur akan tercapai. Akuntabilitas aparatur yang tinggi menunjukkan seberapa besar kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Taliziduhu Ndraha menyebutkan bahwa: “Perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, atau organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian”. (Ndraha, 2003:33). Perilaku merupakan aktualisasi sikap seseorang terhadap suatu kondisi tertentu. Sikap merupakan operasional dan aktualisasi pendirian. Sikap seseorang dapat dipengaruhi oleh masyarakat, alam, teknologi atau organisasi.

Perilaku aparatur sangat menentukan tercipta *good corporate*. Perilaku sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi norma-norma yang berlaku. Mampu berlaku jujur dalam melaksanakan pekerjaannya. Aparatur harus mampu bersikap adil melaksanakan kewajibannya setelah mendapatkan hak-haknya. Aparatur mampu menepati janji berdasarkan sumpah pegawai. Aparatur harus mentaati peraturan-peraturan yang diterapkan dalam pelaksanaan kerja. Tanggung jawab merupakan kesanggupan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan. Aparatur berlaku sewajarnya dalam melaksanakan kerja. Keputusan dalam menciptakan *good governance* harus berdasarkan porsi kerjanya. Aparatur juga harus berhati-hati dalam pengambilan keputusan. Rahasia

Negara haruslah dijaga. Keputusan yang diambil jangan sampai merugikan masyarakat.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan. Peranan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Joko Widodo pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo, 2001:269).

Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung maupun tidak langsung. Interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan. Suatu layanan juga harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan untuk menunjang penelitian ini sebagai berikut:

- a. Studi Pustaka, yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan peranan aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Observasi non partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan.

- c. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau narasumber.

## **PEMBAHASAN**

Peranan Aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA *online* dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut menentukan terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi peranan aparatur tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA.
- b. Perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA.
- c. Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Puslitbang SDA melalui SIGSDA.

### **1. Hak dan Kewajiban Aparatur**

Hak dan kewajiban aparatur merupakan faktor penting dalam menunjang peranan aparatur. Hak-hak yang didapatkan aparatur merupakan faktor penunjang aparatur dalam melaksanakan kewajibannya. Usaha kerja keras aparatur dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat sepantasnya dibalas dengan kompensasi yang sesuai. Kesejahteraan aparatur akan meningkatkan kualitas kinerja dari aparatur itu sendiri. Tidak dapat dipungkiri, orientasi yang diharapkan oleh aparatur dalam melaksanakan kerja adalah kesejahteraan di masa mendatang.

Hak dan kewajiban aparatur berjalan selaras seimbang dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemerintah akan tenaga kerja yang berkualitas. Program-program kerja pemerintah tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya aparatur yang berkualitas. Roda pembangunan pada masa sekarang dituntut mengarah kepada pelayanan publik yang merata di segala bidang.

Berkaitan dengan kebutuhan aparatur, keinginan dan kegairahan kerja dapat ditingkatkan dengan pertimbangan tentang adanya dua aspek motivasi yang bersifat statis. Aspek statis pertama tampak sebagai kebutuhan pokok manusia yang



menjadi dasar bagi harapan yang akan diperoleh lewat tercapainya tujuan organisasi. Aspek statis kedua adalah berupa alat perangsang atau insentif yang diharapkan akan dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pokok yang diharapkan tersebut. Pengakuan status sosial aparatur serta pemenuhan kebutuhan aparatur akan membuat aparatur merasa berguna dan penting. Aparatur akan meningkatkan kreativitas dalam melaksanakan pekerjaannya.

Hal yang terpenting adalah memotivasi aparatur dalam menjalankan perannya. Aparatur yang diberikan tanggungjawab dan kesempatan yang luas akan termotivasi untuk mengambil kebijaksanaan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi moral maupun gairah kerja seorang aparatur akan meningkat, jika kepada mereka diberikan kepercayaan dan kesempatan untuk membuktikan kemampuannya.

Aparatur Puslitbang SDA terdiri atas dua jenis jabatan yang berbeda yang mempengaruhi hak dan kewajiban aparatur itu sendiri. Pertama, jabatan struktural merupakan suatu kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seorang aparatur sipil Negara (ASN) dalam rangkaian memimpin suatu satuan organisasi negara. Kedua, jabatan fungsional merupakan kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seorang ASN dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsi keahlian dan/atau ketrampilan untuk mencapai tujuan.

Kompensasi atau hak aparatur Puslitbang SDA dilakukan untuk memberikan keseluruhan balas jasa yang diterima oleh aparatur. Balas jasa ini dimaksudkan sebagai kompensasi dari pelaksanaan pekerjaan di Puslitbang SDA dalam bentuk uang atau lainnya. Hak yang diterima aparatur berupa penghasilan yang layak, mendapatkan waktu istirahat yang sesuai, serta tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Pembayaran kompensasi di atas ada yang dikaitkan langsung dengan kinerja seperti upah atau gaji, bonus, dan komisi. Kompensasi ini sering disebut dengan kompensasi langsung. Kompensasi lain adalah kompensasi yang tidak dikaitkan langsung dengan kinerja aparatur. Kompensasi ini sebagai upaya meningkatkan ketenangan dan kepuasan kerja pegawai. Kompensasi tidak langsung diberikan kepada aparatur berbentuk tunjangan-tunjangan.

Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan kepada publik akan mendapatkan persepsi buruk dari masyarakat. Persepsi buruk tersebut akan mempengaruhi daya saing pelayanan dengan pihak swasta.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh aparatur. Hal ini sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing aparatur. Hasil kerja yang dicapai dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Peningkatan kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting guna menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Peningkatan kinerja merupakan kewajiban aparatur. Berbagai literatur yang membahas kinerja birokrasi pada dasarnya memiliki kesamaan substansial, yaitu untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan. Kinerja itu merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan focus dan konteks penggunaannya.

Secara umum, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki aparatur pada Puslitbang SDA termasuk pada kategori cukup tinggi. Temuan ini memberikan arti bahwa dalam upaya menampilkan kinerja yang baik untuk pemberian kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat. Peningkatan kinerja merupakan kewajiban dari setiap aparatur. Aparatur Puslitbang SDA dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya sebagai peneliti dan pengembang rata-rata memiliki kemampuan yang cukup tinggi. Spesifikasi pekerjaan yang diperankan Puslitbang SDA membutuhkan tenaga ahli dalam rangka pelayanan bidang sumber daya air kepada masyarakat luas. Kondisi alam yang selalu berubah akan berpengaruh terhadap kondisi informasi yang diberikan aparatur melalui SIGSDA. Aparatur Puslitbang SDA dituntut mampu berperan dalam meningkatkan kinerjanya.

Kewajiban merupakan tindakan-tindakan yang harus dilaksanakan oleh aparatur Puslitbang SDA untuk meningkatkan kinerjanya. Kewajiban tersebut dipengaruhi beberapa indikator kinerja yang terdiri dari beberapa hal, seperti:

- a. Konsistensi Tujuan
- b. Produktifitas

- c. Kualitas Layanan
- d. Responsivitas
- e. Responsibilitas
- f. Akuntabilitas
- g. Kualitas Perlindungan Masyarakat

Kewajiban aparatur dalam meningkatkan kinerja dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat. Maka faktor kinerja sangat menentukan terwujudnya pelayanan prima, berkualitas secara dinamis dan tanggap, cepat serta tepat sasaran. Kinerja aparatur haruslah memenuhi semua indikator tersebut di atas. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, ada beberapa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja aparatur Puslitbang SDA, yaitu sebagai berikut:

1) Partisipasi.

Kepala Puslitbang SDA mengajak bawahan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan ide-ide, rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan. Aparatur Puslitbang SDA merasa ikut bertanggungjawab atas tercapainya tujuan organisasi. Partisipasi akan meningkatkan moral dan gairah bekerja aparatur. Aparatur selalu diikutsertakan dalam rapat kerja yang dilaksanakan secara rutin. Aparatur diberi kesempatan untuk mengajukan ide dan pendapat dalam proses pengambilan keputusan ketika rapat berlangsung.

2) Komunikasi

Komunikasi untuk menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai Puslitbang SDA. Komunikasi juga untuk menginformasikan cara-cara mengerjakan pelaksanaan kerja dan kendala yang dihadapi. Proses komunikasi ini akan meningkatkan motivasi kinerja aparatur.

3) Pengakuan

Pengakuan merupakan pemberian penghargaan yang tepat serta wajar kepada aparatur atas prestasi kerja yang dicapainya. Aparatur akan bekerja keras dan semakin rajin, jika mereka terus-menerus mendapat pengakuan dan kepuasan dari usaha-usahanya. Upaya memberikan pengakuan kepada aparatur dengan penjelasan bahwa aparatur tersebut patut menerima

penghargaan. Penghargaan karena prestasinya dan jasa-jasa yang diberikannya. Pengakuan dan pujian ini harus diberikan dengan ikhlas di hadapan umum supaya nilai pengakuan itu semakin besar.

#### 4) Pendelegasian Wewenang

Maksudnya adalah mendelegasikan sebagian wewenang dan kebebasan untuk mengambil keputusan dan kreativitas kepada aparatur untuk melaksanakan tugas-tugas atasan. Atasan harus meyakinkan bawahan bahwa aparatur tersebut mampu dan dipercaya dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan baik. Manajemen sumber daya manusia di lingkungan suatu organisasi sangat mengutamakan prinsip pembagian pekerjaan, dengan sistem desentralisasi. Aparatur yang menjadi pemimpin pada umumnya menyenangi sistem sentralisasi dengan kekuasaan ada pada satu orang. Aparatur yang menjadi bawahan cenderung menyenangi sistem desentralisasi. Meskipun terlihat kecenderungan jika mendapat peluang menjadi pemimpin akan menyenangi untuk berperilaku dengan sistem sentralisasi. Kondisi ini merupakan tantangan bagi manajemen sumber daya aparatur dalam meningkatkan kinerja aparatur.

#### 5) Perhatian Timbal Balik

Aparatur harus bekerja untuk kemajuan Puslitbang SDA dalam bidang pelayanan. Aparatur akan mendapatkan tunjangan dari hasil kerjanya. Strategi ini merupakan strategi penting dalam meningkatkan kinerja aparatur.

## **2. Perilaku Aparatur**

Aparatur yang menjalankan sistem dan mekanisme birokrasi di Indonesia dituntut masyarakat untuk mengedepankan prinsip keterbukaan. Budaya kerja aparatur beserta seluruh aspeknya, menjadi hal mendasar yang perlu direduksi kembali oleh setiap aparatur penyelenggara pemerintahan. Hal ini terkait erat dengan realitas praktek penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dengan nuansa permasalahan yang semakin kompleks. Hal ini merupakan konsekuensi tantangan kerja yang dihadapi oleh organisasi pemerintahan. Tantangan kerja para aparatur pemerintahan di dalamnya yang turut

memiliki permasalahan kompleks. Selama ini para pemimpin dan aparatur masih sering mengabaikan nilai-nilai moral dan budaya kerja yang ada. Masalah yang mendasar adalah memahami dan mengimplementasikan budaya kerja yang baik. Budaya kerja merupakan tugas berat yang harus ditempuh secara utuh dan menyeluruh dalam waktu yang sangat panjang, karena hal ini menyangkut proses pembangunan karakter, sikap dan perilaku aparatur itu sendiri.

Pembangunan karakter serta pembentukan sikap dan perilaku aparatur dianalogikan sebagai pengembangan budaya kerja aparatur. Hal ini merupakan suatu proses pengembangan cara pandang aparatur dalam memberikan makna terhadap proses bekerja. Cara pandang aparatur tersebut juga dapat menguatkan prinsip-prinsip moral dalam meningkatkan kualitas kerja terhadap bidang yang ditekuninya. Cara pandang tersebut juga dapat menimbulkan keyakinan yang kuat atas dasar-dasar nilai yang diyakininya. Memiliki semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh untuk mewujudkan prestasi kerja terbaik. Semangat yang didukung dengan pengembangan perilaku positif oleh aparatur itu sendiri.

Perilaku aparatur merupakan aktualisasi sikap seseorang terhadap suatu kondisi tertentu. Sikap merupakan operasional dan aktualisasi pendirian. Sikap seseorang dapat dipengaruhi oleh masyarakat, alam, teknologi atau organisasi. Perilaku aparatur Puslitbang SDA berorientasi pada norma dan etika. Norma dan etika yang dilakukan akan menentukan kinerja dari aparatur tersebut. Pola-pola perilaku akan membangun citra aparatur di Puslitbang SDA. Citra yang dibangun tersebut akan mendapatkan sorotan dari publik.

Baik buruknya kualitas pelayanan yang dilaksanakan Puslitbang SDA ditentukan oleh perilaku aparaturnya. Perilaku-perilaku menyimpang akan menghambat proses pencapaian kerja yang maksimal. Pencapaian kerja yang tidak maksimal akan menyebabkan kualitas pelayanan menurun. Perilaku aparatur Puslitbang SDA yang menyimpang diluruskan melalui teguran dari Kepala Puslitbang SDA ataupun teguran dari kepala-kepala bidang. Teguran-teguran ataupun nasehat dilakukan dengan cara-cara persuasif. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga suasana hati dari aparatur Puslitbang SDA yang melakukan perilaku menyimpang. Kendala-kendala yang dihadapi dalam menjaga stabilitas aparatur Puslitbang SDA dalam berperilaku adalah perbedaan karakteristik adat istiadat

setiap aparatur. Perbedaan kultur tersebut bisa menjadikan perilaku aparatur yang satu dipersepsikan negatif oleh aparatur yang lain padahal sebenarnya cukup normatif.

Cara-cara yang dilakukan untuk mempersatukan persepsi tersebut adalah dengan mengadakan pelatihan-pelatihan kepada aparatur Puslitbang SDA. Pelatihan-pelatihan membantu aparatur Puslitbang SDA dalam membangun karakteristik berperilaku. Metode lain yang diterapkan di Puslitbang SDA adanya penerapan metode kekeluargaan dan keakraban ketika melaksanakan istirahat makan siang. Aparatur Puslitbang SDA sering melaksanakan makan siang bersama. Hal ini dapat menumbuhkan semangat kebersamaan. Setiap aparatur Puslitbang SDA dapat saling belajar mengenai kultur adat istiadat dari setiap aparatur. Penerapan konsep ini sangat efektif walaupun terkesan sebagai metode yang biasa-biasa saja. Aparatur Puslitbang SDA yang berperilaku baik dapat menjadi panutan bagi aparatur lainnya. Metode ini selain dinilai sangat mudah, juga sangat efisien. Biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan metode ini tidak besar.

Cara lain adalah dengan memupuk rasa toleransi antar aparatur. Hal ini diterapkan dengan kegiatan-kegiatan silaturahmi di Puslitbang SDA. Silaturahmi dilaksanakan melalui kegiatan buka puasa bersama, senam pagi setiap hari Jumat serta silaturahmi pada moment lainnya. Hal ini dapat menumbuhkembangkan sikap toleransi aparatur Puslitbang SDA. Pertemuan yang sangat sering membuat setiap aparatur Puslitbang SDA dapat memperhatikan perilaku antar individu. Hal ini cukup efektif dalam rangka menjaga aparatur untuk tidak berperilaku menyimpang. Perilaku-perilaku yang baik akan dijadikan sebagai percontohan dan perilaku-perilaku menyimpang akan dijadikan penilaian untuk tidak dilakukan.

### **3. Tanggapan Masyarakat**

Peranan aparatur Puslitbang SDA menentukan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat akan memberikan tanggapan-tanggapan atau persepsi baik buruknya pelayanan aplikasi SIGSDA. Penilaian tersebut akan menentukan kualitas pelayanan aparatur Puslitbang SDA. Penilaian positif masyarakat tidak serta merta menjadikan aparatur berhenti berinovasi dalam

pelayanannya. Penilaian buruk masyarakat, akan memacu aparatur untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Aparatur Puslitbang SDA tidak menutup diri dalam menerima saran dan kritik dari masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya layanan pendapat masyarakat melalui situs *www.pusair-pu.go.id*. Bagi masyarakat yang hendak menyampaikan saran dan kritik secara langsung dapat melalui humas Puslitbang SDA pada saat jam kerja. Kritik dan saran dari masyarakat juga sangat membantu evaluasi kinerja dari aparatur Puslitbang SDA.

Tanggapan-tanggapan dalam pelayanan publik Puslitbang SDA melalui SIGSDA mencakup beberapap hal. Hal-hal tersebut mencakup tentang transparansi, akuntabilitas, kondisional pelayanan, partisipasi masyarakat dalam pelayanan, kesamaan hak, serta hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan. Persepsi masyarakat ini akan membantu aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIGSDA.

SIGSDA merupakan aplikasi layanan kepada masyarakat yang dapat diakses secara *online*. Masyarakat dapat secara langsung mendapatkan informasi melalui aplikasi ini tanpa harus datang langsung ke instansi Puslitbang SDA. Transparansi pelayanan merupakan bagian dari indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang mengakses aplikasi SIGSDA, muncul tanggapan-tanggapan yang berkenaan dengan transparansi pelayanan. Pelayanan aparatur Puslitbang SDA melalui SIGSDA sangat transparantif. Aparatur memberikan informasi bidang sumber daya air yang seluas-luasnya melalui SIGSDA. Tampilan informasi yang diberikan merupakan informasi yang terdapat di pulau-pulau besar se-Indonesia. Hal ini sangat membantu masyarakat yang hendak melaksanakan penelitian ke lapangan.

Informasi yang ditampilkan melalui SIGSDA cukup membantu masyarakat dalam pengumpulan data. Hanya saja perlu dilakukan pengembangan kembali SIGSDA. Informasi yang ditampilkan SIGSDA, sementara kurang spesifik. Spesifikasi informasi yang dihasilkan baru mencakup peta wilayah Pulau Jawa saja. Pulau-pulau lainnya masih bersifat umum. Belum ditampilkannya nama wilayah

dalam pemetaan membuat para pengguna layanan ini harus melihat peta yang sebenarnya untuk dijadikan patokan.

Transparansi pelayanan SIGSDA merupakan inovasi Puslitbang SDA yang mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Aparatur Puslitbang SDA telah berani menerapkan prinsip bahwa aparatur negara adalah pelayanan masyarakat. Transparansi pelayanan SIGSDA perlu dibarengi dengan kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat. Keterbukaan aparatur Puslitbang SDA dalam memberikan pelayanan menyebabkan masyarakat senang. Keadaan transparansi pelayanan SIGSDA merubah paradigma negatif terhadap aparatur negara.

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum. Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui. Pelayanan juga harus dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan. Keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan dan keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Akses *internet* rendah yang dimiliki oleh pengguna akan menyebabkan pengeluaran informasi SIGSDA terkesan lambat. Kondisi ini akan menghambat proses pelayanan. Kondisi layanan SIGSDA yang diselenggarakan oleh aparatur Puslitbang SDA menggunakan *software-software* baru. *Hardware* komputer dan akses *internet* masyarakat harus menyesuaikan diri terhadap kemampuan menerima akses layanan SIGSDA.

Kecepatan akses SIGSDA cukup baik. Masyarakat dapat mengakses layanan SIGSDA dengan mudah dengan catatan bahwa komputer masyarakat yang mengakses sesuai dengan akses *internet* standar. Kondisi layanan SIGSDA telah memenuhi standar operasional pelayanan SIG. masyarakat yang mengakses SIGSDA dapat langsung mendapatkan informasi sumber daya air secara jelas. Kondisi pencitraan SIGSDA telah memenuhi standar dari GIS. Penggunaan warna-warna dalam SIGSDA dirasakan masyarakat telah sesuai dan tidak membuat masyarakat yang mengakses bingung akan informasi yang ditampilkan. Masyarakat



sangat mudah mengartikan kondisi-kondisi dari informasi yang ditampilkan. Keterangan-keterangan dari warna-warna dan simbol yang digunakan sangat membantu masyarakat dalam mengartikan informasi yang ada pada SIGSDA.

Berdasarkan keterangan masyarakat, bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan informasi sumber daya air telah dilaksanakan oleh Puslitbang SDA. Pelayanan melalui SIGSDA secara *online*. SIGSDA dapat memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi mengenai informasi peta wilayah sumber daya air di Indonesia. Pelaksanaan layanan SIGSDA tidak mengikutsertakan partisipasi masyarakat. Pelayanan ini bersifat satu arah yaitu pemberian informasi bidang sumber daya air kepada masyarakat. Masyarakat tidak dapat berkomunikasi langsung dengan aparatur Puslitbang SDA dalam layanan SIGSDA.

Aspirasi-aspirasi masyarakat terhadap layanan SIGSDA tidak dapat disampaikan secara langsung. Proses penyampaian aspirasi masih sangat rumit. Masyarakat dapat melayangkan saran dan kritik melalui situs awal Puslitbang SDA. Cara lain yang digunakan adalah dengan cara datang langsung ke kantor Puslitbang SDA. Penyampaian aspirasi dengan datang ke kantor Puslitbang SDA tentunya akan membutuhkan biaya lagi.

Masyarakat sangat senang dengan pelayanan SIGSDA. Pelayanan yang tidak dikenakan biaya membuat masyarakat dengan bebas mengakses informasi melalui aplikasi SIGSDA. Masyarakat dapat mengakses layanan SIGSDA dari mana saja dan setiap waktu sesuai kebutuhan. Masyarakat tidak perlu was-was akan beban biaya atas penggunaan layanan SIGSDA.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peranan aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban aparatur Puslitbang SDA tidak berjalan seimbang. Pemerintah tidak memenuhi semua hak yang seharusnya diterima aparatur.

Tunjangan pensiun dan tunjangan kesehatan merupakan pemotongan gaji dari aparatur itu sendiri yang dilaksanakan setiap bulan. Aparatur belum mendapatkan tunjangan kesejahteraan seperti rumah hunian dan alat transportasi. Hal ini berbanding terbalik dengan aparatur Puslitbang SDA yang telah berperan dengan baik dalam meningkatkan kinerjanya. Pelayanan informasi bidang sumber daya air telah dijalankan secara *online*. Kewajiban- kewajiban aparatur terpenuhi, hal ini ditandai dengan pengembangan-pengembangan aplikasi SIGSDA.

- 2) Perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan kerja bersifat normatif. Aparatur Puslitbang SDA telah berperilaku sangat baik dalam melaksanakan kerja. Penyimpangan-penyimpangan perilaku terkadang terjadi, akan tetapi masih dalam norma-norma kaidah penyelenggara negara yang baik.
- 3) Tanggapan masyarakat bahwa pelayanan SIGSDA dinilai masyarakat sudah cukup baik. Masyarakat senang dengan pelayanan terbuka yang diselenggarakan melalui SIGSDA. Masyarakat tidak dibebankan biaya dalam mengakses pelayanan SIGSDA. Kekurangan dari pelayanan SIGSDA adalah partisipasi masyarakat terhadap perkembangan SIGSDA masih manual. Masyarakat yang ingin memberikan saran untuk perkembangan SIGSDA masih harus datang secara langsung ke Puslitbang SDA.

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Keseimbangan hak dan kewajiban aparatur perlu dijaga. Peningkatan kinerja aparatur perlu ditingkatkan lagi. Pemerintah perlu meningkatkan pemberian sarana-sarana guna menunjang kinerja aparatur. Alat transportasi dan rumah hunian perlu diberikan kepada aparatur dalam rangka pemenuhan kesejahteraan aparatur. Peningkatan pelatihan aparatur juga harus diselenggarakan dengan baik, hal ini guna meningkatkan kualitas kerja aparatur tersebut.

- 2) Perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam menjalankan peranannya agar dilaksanakan berdasarkan aturan yang berlaku. Perilaku ketaatan aparatur agar lebih ditingkatkan lagi, hal ini akan meningkatkan kualitas kerja yang maksimal. Kehati-hatian aparatur dalam bekerja agar lebih ditingkatkan lagi, agar tidak terjadi kesalahan kembali yang akan menghambat kelancaran pelayanan. Pelatihan-pelatihan dan seminar tentang etika penyelenggaraan pemerintahan perlu ditingkatkan, hal ini akan mengurangi perilaku menyimpang yang dilakukan aparatur.
- 3) Berdasarkan tanggapan masyarakat terhadap peranan aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan pelayanan SIGSDA, maka kualitas tampilan informasi agar lebih *detail*. Peningkatan kualitas tampilan informasi akan memudahkan masyarakat yang mengakses SIGSDA. Pengembangan-pengembangan fasilitas-fasilitas yang ada pada aplikasi SIGSDA diharapkan dapat lebih ditingkatkan. Kelengkapan-kelengkapan fitur aplikasi SIGSDA diharapkan dapat memenuhi standar aplikasi SIG pada umumnya. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan SIGSDA supaya dapat dilaksanakan secara terbuka. Sehingga masyarakat dapat berperan serta dalam pengembangan SIGSDA ke arah pelayanan yang lebih baik. Ketelitian aparatur Puslitbang SDA ketika mengembangkan SIGSDA agar lebih diperhatikan. SIGSDA yang sedang berada dalam kondisi *offline* dapat segera dirubah ke kondisi *online* jika telah diperbaiki, agar tidak menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Jawa Barat: Pustaka Reka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Salam, Setyawan Dharma. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Soekanto, Soerjono. 2004. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*: Surabaya: Insan Cendekia.

Yudoyono, Bambang. 2001. *Otonomi Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.