

EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN PENANAMAN MODAL PROVINSI GORONTALO

Albert Pede*)

Abstract : This study is intended to be a significant input for the lead in developing the apparatus. Lintuk purpose of this research is to know how to the development of personnel resources of government to the public service at the Department of Industry, Trade and Investment Gorontalo Province. The results obtained that the development of personnel resources in order to provide excellent service at the Department of Industry, Trade and Investment Gorontalo Province has been done by the party leadership, but still not optimally. In terms of the factors that influence the development of personnel in providing public services, facilities and infrastructure are still lacking to support the implementation of the tasks of the apparatus, such as buildings and not enough working space, office equipment still lacking or are damaged. Another factor is the ability of personnel to operate the equipment that is still less than the maximum.

Keywords: Effectiveness of Public Service

PENDAHULUAN

Dalam era otonomi daerah, salah satu tuntutan yang sangat mendesak dilakukan oleh instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Tuntutan tersebut terkait dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang membawa misi perubahan paradigma pemerintahan.

Perubahan paradigma tersebut diarahkan pada pengembangan sumber daya aparat untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia pemerintah merupakan salah satu permasalahan pokok yang dihadapi oleh daerah dalam rangka peningkatan pengembangan daerahnya sendiri.

Sehubungan dengan itu pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting mendapat perhatian, karena untuk mencapai tujuan pembangunan daerah dan nasional, perlu memobilisir segala sumber daya yang ada, termasuk sumber daya manusia.

Pentingnya sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan masyarakat tertentu, dan pelaksanaan misi yang dijabarkan dari visi organisasi semuanya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor sentral dan strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi.

Berdasarkan beberapa analisis dan referensi pembangunan yang ada, ternyata bahwa salah satu kelemahan dalam pelaksanaan pembangunan di Provinsi Gorontalo, khususnya pengembangan aparatur pemerintah di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo adalah belum tercapainya kualitas sumber daya manusia yang mapan. Sehingga secara implisit, kualitas pelayanan aparatur pemerintah juga masih berada di bawah standar normatif di dalam melaksanakan tugas pembangunan di daerah. Hal ini mengakibatkan keterlibatan aparatur pemerintah daerah Provinsi Gorontalo

dalam memberdayakan daerah, belum mencapai sasaran yang diinginkan.

Berbicara masalah sumber daya manusia, khususnya aparatur pemerintah sebenarnya dapat kita lihat dari dua aspek, yakni kualitas dan kuantitas. Kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia yang kurang penting kontribusinya dalam pembangunan, dibandingkan dengan aspek kualitas. Bahkan kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas yang baik, akan menjadi beban pembangunan suatu bangsa. Sedangkan kualitas, menyangkut mutu sumber daya manusia atau aparatur pemerintah tersebut, yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik dan non fisik seperti kecerdasan dan mental.

Oleh sebab untuk kepentingan akselerasi suatu pembangunan di bidang apapun, maka peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu syarat yang utama. Hal ini sesuai dengan pendapat Widjaja (2005:165) yang menyatakan bahwa dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional dengan hasil yang maksimal mungkin, maka pembinaan aparatur pemerintah diarahkan untuk menjamin

Penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna. Oleh karena itu, untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional sangat tergantung dari kesempurnaan aparatur negara, sedangkan kesempurnaan aparatur pada pokoknya tergantung pada kesempurnaan pegawai negeri.

Dari pendapat di atas dapat kita ketahui bahwa, kebijakan dalam pengembangan kualitas aparatur pemerintah sangat perlu dikeluarkan untuk mencapai kualitas pelayanan publik aparatur yang diinginkan. Pada akhirnya kebijakan mengenai peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah aparatur pemerintah di lingkup Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo adalah sesuatu yang cukup baik untuk dikaji.

Oleh sebab itulah, penulis ingin mengkajinya dalam sebuah penelitian dengan mengangkat judul Pengembangan Sumber Daya Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini mencoba menelaah dan mengungkapkan hal tersebut yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengembangan sumber daya aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pengembangan sumber daya aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengembangan sumber daya aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan sumber daya aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo.

Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan umum

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah, khususnya bagi Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo, dalam upaya pengembangan sumber daya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.
 - b. Dapat dijadikan sebagai bahan bacaan bagi masyarakat umum.
2. Kegunaan Akademik (khusus)
 - a. Dapat menambah pemahaman di bidang pengembangan sumber daya manusia aparatur pemerintah terhadap pelayanan public.
 - b. Sebagai salah satu bentuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Pemerintahan.

PEMBAHASAN

Visi dan Misi Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo

Visi meliputi cara pandang jauh ke depan ke mana organisasi harus dibawa agar dapat dieksekusi, antisipasi, dan inovatif. Dengan demikian, visi adalah suatu gambaran keadaan masa depan yang diinginkan dalam jangka panjang. Adapun visi yang dirumuskan oleh Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo adalah sebagai berikut:

Tercapainya industri yang maju, perdagangan yang tangguh dan peningkatan nilai usaha yang bertumpu pada sumberdaya dan terlaksananya otonomi daerah yang berkelanjutan.

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo harus mempunyai misi yang jelas. Pernyataan misi merupakan hal yang sangat penting untuk mengarahkan operasional Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo,

sehingga dapat terus eksis dan mengikuti irama perubahan saman.

Dengan misi dapat ditetapkan sasaran utama yang harus dicapai oleh organisasi, sehingga tidak ada keraguan bagi segenap komponen organisasi. Demikian juga, dengan misi yang telah ditetapkan, organisasi dapat mengkoordinasikan segala tindakan dan usaha-usaha untuk mencapai visi Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo, yang telah ditetapkan.

Pernyataan visi akan membawa Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo, ke dalam suatu fokus yang akan dicapainya dimasa yang akan datang. Dengan pernyataan visi ini, maka organisasi memasuki tahapan untuk komit dengan pencapaian hasil. Misi bersifat umum, namun mengandung pernyataan tentang filsafat aktivitas organisasi, memberikan gambaran tentang citra yang ingin diproyeksikan agar dikenali oleh berbagai pihak yang berkepentingan, mencerminkan pandangan organisasi tentang dirinya sendiri, dan bidang aktivitas yang ditekuni. Dengan demikian misi merupakan maksud dan kegiatan utama yang membuat organisasi memiliki jati diri yang khas dan sekaligus membedakannya dari organisasi lain yang mengelola sumber daya manusia. Misi yang telah dirumuskan oleh Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo, adalah sebagai berikut:

1. Memberdayakan kelembagaan Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal.
2. Memfasilitasi dan peningkatan pelayanan iklim usaha yang kondusif.
3. Pengembangan dunia usaha industri dan perdagangan agar memiliki kemampuan untuk berkembang dan berkoneksi secara internal dan eksternal.
4. Mewujudkan kelancaran distribusi barang dan jasa serta perlindungan konsumen.

B. Keadaan Sumber Daya Aparatur Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo

Telah diketahui bersama bahwa keberhasilan suatu organisasi adalah sangat ditentukan oleh orang-orang yang telah terlibat dalam organisasi tersebut, seperti halnya Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo, keberhasilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan publik, juga sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada.

Seperi diketahui bahwa dalam suatu organisasi, antara aparatur (sumber daya aparatur) yang satu dengan lainnya mempunyai kedudukan, pangkat/golongan yang berbeda, sehingga beban tanggung jawabnya juga berbeda pula. Oleh karenanya, kerjasama antara aparatur yang satu dengan lainnya diharapkan senantiasa terjalin. Hal ini sangat penting, mengingat bahwa orientasi organisasi yaitu bagaimana mencapai tujuan bersama, yang tentunya juga tujuan dari masing-masing individu aparatur.

C. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Aparatur

Pengembangan sumber daya manusia itu sendiri terdiri dari perencanaan (*planning*), pendidikan dan pelatihan (*education and training*), dan pengelolaan (*management*). Wexley dan Yukl (2004:282) menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan merupakan istilah-istilah yang berhubungan dengan usaha-usaha yang berencana, yang diselenggarakan untuk mencapai penguasaan *skill*, pengetahuan, dan sikap-sikap pegawai atau organisasi. Menurut mereka pengembangan lebih difokuskan pada peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia (*human relation*) bagi manajemen tingkat atas dan manajemen tingkat menengah,

sedangkan pelatihan dimaksudkan untuk pegawai tingkat bawah (pelaksana).

Untuk lebih jelasnya pengertian pelatihan dan pengembangan pegawai dikemukakan oleh Sikula dalam Mangkunegara (2003:227) bahwa, pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas. Pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi yang pegawai manajerialnya mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk mencapai tujuan yang umum.

Sedangkan menurut Moenir, (2003:12) yakni pengembangan aparatur/pegawai adalah suatu usaha untuk memajukan pegawai baik dari segi karier, pengetahuan maupun kemampuan".

Demikian halnya yang dikemukakan oleh Rasyid (2004:59) bahwa pengembangan sumber daya manusia aparatur dapat dioptimalisasikan dengan melalui strategi pengembangan sumber daya manusia yang terdiri dari rekrutmen, penggajian, diklat, promosi karier dan etika pemerintahan.

Tujuan pengembangan sumber daya manusia antara lain meningkatkan perkembangan pribadi pegawai, serta dedikasinya sesuai dengan tugas dan jabatannya, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan kualitas kerja, meningkatkan sikap moral dan semangat kerja, menghindarkan keusangan, dan sebagai rangsangan agar aparatur mampu berprestasi secara maksimal.

Dengan demikian, menurut penulis sendiri istilah pelatihan ditujukan pada pegawai pelaksana untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis, sedangkan pengembangan ditujukan untuk pegawai pada tingkat manajerial untuk meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan memperluas *human relation*.

Menurut anggapan masyarakat bahwa aparatur adalah setiap orang yang bekerja di instansi pemerintah. Padahal pengertian sebenarnya aparatur adalah suatu alat bagi pemerintah untuk menyelenggarakan segala kegiatan administrasi. Menurut Handyaningrat (2004:7) mengatakan bahwa:

1. Aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintah atau negara sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional.
2. Aparatur pemerintah adalah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintah (eksekutif) yang meliputi pejabat negara, angkatan bersenjata, kepolisian, pegawai negeri sipil, aparatur perekonomian negara, pegawai negeri yang bertugas pada pemerintahan desa/kelurahan.
3. Aparatur negara adalah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan kenegaraan yaitu mereka yang bertugas dalam kelembagaan pemerintah (badan eksekutif) kelembagaan perwakilan (badan-badan legislatif), dan lebih tinggi lainnya.

Selanjutnya oleh Kristiadi (2004:49) mengatakan bahwa aparatur negara merupakan keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai ahli negara dan abdi masyarakat bertujuan dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Sebagaimana yang terlihat sepanjang sejarah, maka kedudukan dan peranan pegawai negeri adalah unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional. Terciptanya kesempurnaan aparatur untuk mendukung terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, pada

akhirnya akan mengarahkan kehidupan bangsa dan negara untuk lebih mampu menghargai peran serta masyarakat di dalam pembangunan secara berhasil guna dan berdaya guna.

Secara administratif, aparatur negara merupakan unsur yang cukup vital dalam menentukan keberhasilan atau pencapaian tujuan pembangunan nasional. Hal ini searah dengan konsep yang dikemukakan oleh Widjaja (2005:167) yang menyatakan bahwa ditinjau dari ilmu administrasi, aparatur negara merupakan aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional.

Berbagai tujuan, cita-cita, harapan, kepentingan dan keinginan manusia sebagai makhluk sosial biasanya mengejawantah (tergambar) dalam berbagai jenis kebutuhan, misalnya kebutuhan material, kebendaan, maupun kebutuhan normatif. Maslow dalam Handyaningrat (2004:85-87) mengklasifikasikan kebutuhan manusia itu dalam tingkatan kebutuhan yang selanjutnya disebut hierarki kebutuhan seperti berikut:

1. Kesempatan mengembangkan diri (*self actualization need*)
2. Pengakuan dan penghargaan (*esteem need*)
3. Kebutuhan social (*social need*)
4. Jaminan keamanan (*security or safety need*)

Kebutuhan fisiologis (*physiological need*): sandang, pangan, papan.

D. Bentuk Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur

Apabila kita berbicara tentang sumber daya manusia, pada dasarnya kita akan berbicara tentang bagaimana meningkatkan peran serta dan sumbangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi agar optimal dalam proses kegiatan organisasi yang bersangkutan.

Sama halnya dengan manajemen sumber daya manusia pada umumnya,

manajemen sumber daya manusia aparatur pemerintah yang bergerak di sektor publik juga bertujuan agar SDM aparatur dapat memberikan sumbangan yang optimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, meletakkan dasar yang kokoh untuk mewujudkan aparatur pemerintah yang berkualitas di bidang kepegawaian. Salah satu perubahan yang paling mendasar dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tersebut adalah tentang manajemen kepegawaian yang diorientasikan kepada profesionalisme pegawai negeri sipil, yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

Pengembangan sumber daya aparatur dirasa semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan sebagai konsekuensi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dan semakin kritisnya pola pikir masyarakat. Tanpa program pengembangan, maka akan sulit diperoleh aparatur yang berkualitas dalam menjalankan tugasnya.

Untuk menjamin terselenggaranya tugas-tugas pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur jasmaniah dan rohaniyah, diperlukan adanya unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang bersih dan berwibawa, bermutu tinggi dan sadar akan tugas serta tanggung jawabnya. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya aparatur merupakan hal urgen dan mutlak dilaksanakan secara berencana, terarah, bertahap dan berkesinambungan.

Bentuk pengembangan sumber daya manusia aparatur dibagi menjadi dua, yaitu pengembangan secara formal dan secara informal. Pengembangan secara informal, yaitu aparatur atas keinginan sendiri melatih dan mengembangkan

dirinya, baik dengan cara mempelajari literatur, buku yang ada hubungannya dengan pekerjaan dan jabatan atau mengikuti diklat. Sedangkan pengembangan secara formal, yaitu aparatur ditugaskan untuk mengikuti atau melanjutkan pendidikannya pada jenjang yang lebih tinggi.

Pengembangan secara formal dilakukan oleh pemerintah karena tuntutan jabatan atau pekerjaan untuk persiapan keahlian dan keterampilan yang akan datang, baik yang sifatnya non karier maupun untuk meningkatkan karier seorang aparatur. Dalam pasal 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dikemukakan bahwa pada dasarnya pendidikan dan pelatihan (diklat) terbagi atas dua jenis, yaitu:

1. Pendidikan dan latihan (diklat) prajabatan, yaitu pendidikan atau persyaratan kepada CPNS agar terampil dan mampu melaksanakan tugas yang diberikan.
2. Pendidikan dan latihan (diklat) dalam jabatan, adalah suatu diklat untuk meningkatkan kemampuan pengetahuan dan keterampilan untuk memenuhi semua persyaratan dalam suatu jabatan.

Berkaitan dengan pentingnya kebijakan tentang pendidikan dan pelatihan guna menciptakan mutu aparat pemerintah yang baik, Syafruddin (2004:164) mengemukakan bahwa pendidikan dan pelatihan pegawai negeri sipil (PNS) adalah salah satu bagian dari administrasi kepegawaian yang merupakan unsur terpenting dalam administrasi negara. Tujuan pendidikan dan latihan itu adalah untuk meningkatkan mutu pegawai dan termasuk dalam usaha pengembangan karier pegawai negeri dalam rangka penyempurnaan dan peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas administrasi kepegawaian.

Dalam pasal 5 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dikemukakan bahwa diklat prajabatan terdiri dari diklat prajabatan golongan I, diklat prajabatan golongan II, dan diklat prajabatan golongan III.

Adapun strategi dalam penyelenggaraan diklat dilakukan melalui kemitraan (dengan berbagai lembaga/instansi pemerintah maupun swasta, pengembangan-kelembagaan pendidikan dan latihan (diklat tingkat pusat, tingkat provinsi dan tingkat kabupaten/kota), pengembangan kapasitas personel diklat, swadana (mengingat keterbatasan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, maka dilakukan pendanaan secara swadana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).

Untuk melaksanakan diklat yang berimbang, pemerintah daerah mengkaji dan melakukan analisis kebutuhan pendidikan dan latihan untuk pengembangan tugas dan aparatur di daerahnya. Di samping itu, untuk menyikapi berbagai tuntutan kebutuhan daerah, maka secara terus-menerus dilakukan pengkajian, pembahasan dan pengembangan berbagai jenis pendidikan dan latihan.

Upaya pendidikan dan pelatihan adalah yang paling diperlukan, baik itu yang bersifat teknis fungsional maupun penjenjangan. Sebab pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu bagian penting bagi pengembangan karier aparatur pemerintah di lingkup Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo. Upaya inilah yang dimaksudkan dengan pengembangan sumber daya aparatur pemerintah.

Selain strategi di atas, salah satu unsur penting yang juga sangat menentukan dalam hal peningkatan kualitas aparatur pemerintah daerah adalah disiplin dan motivasi kerja pegawai. Dukungan disiplin dan motivasi kerja ini, pada akhirnya akan menumbuhkan

gairah kerja sehingga aparatur pemerintah dapat lebih memusatkan pikirannya dan mengarahkan segenap kemampuannya dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, di dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

A. Pelayanan Publik

Dari segi etimologi, pelayanan berasal dari kata "layan" yang mendapat awalan "pe" dan akhiran "an" yang berarti membantu, memberi dan menyediakan atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah "*to serve*".

Menurut Pamudji (2004:37) memberikan pengertian mengenai pelayanan umum (*public*), yaitu "Pelayanan umum (*public*) adalah berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa".

Gie (2003:48) menyamakan pengertian pelayanan umum dengan pelayanan masyarakat dan mengemukakan bahwa pelayanan masyarakat adalah kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan pengabdian diri. Dalam perguruan tinggi misalnya dikenal Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pengabdian, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Pengabdian pada masyarakat dimaksud sebagai pengamalan ilmu pengetahuan bagi masyarakat.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, penumpang dan lain-lain), yang tingkat perumusannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani. Dalam hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua pihak, dan kepuasan yang diperoleh bergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut. Jika dalam upaya saling memuaskan tersebut tidak terjadi hubungan timbal balik, kesinambungan pada interaksi berikutnya dapat terhambat.

Menurut Christopher dalam Yundk (2003:102) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang

berkesinambungan antara waktu pesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan, dengan tujuan memuaskan kebutuhan nasabah-nasabah/pelanggan dalam jangka panjang.

Menurut Moenir (2003:17), mengemukakan bahwa pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, kebutuhan manusia dan pelayanan digambarkan melalui teori *life cycle theory of leadership*.

Konteks organisasional sebagai sebuah unit pelayanan kepada masyarakat, pelayanan harus lebih diorientasikan pada pelayanan atas dasar kebutuhan masyarakat. Sebagaimana yang telah ditegaskan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 18 Tahun 2000 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep pelayanan ini sering pula diidentikkan dengan kata "mengurus", pengertian ini menyatakan suatu pekerjaan. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan salah satu kegiatan organisasi yang diabdikan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Dapat pula dikatakan bahwa pelayanan itu merupakan proses dalam kegiatan pencapaian tujuan.

Sedangkan pelanggan dalam pengertian pelayanan publik dapat berupa:

1. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah. Dan inilah yang menjadi pelanggan terbesar bagi

pemerintah, khususnya pemerintah daerah sekarang.

2. Unit lain dalam organisasi pemerintah yang membutuhkan kerja sama dan koordinasi.
3. Pegawai yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah itu sendiri.

Jadi, pada dasarnya organisasi pemerintah adalah organisasi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Pada umumnya masyarakat membutuhkan produk yang memiliki tiga karakteristik utama, yaitu:

1. Lebih cepat (*faster*), biasanya berkaitan dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan dan kemudahan atau kenyamanan untuk memperoleh produk tersebut.
2. Lebih murah (*cheaper*), yaitu menggambarkan harga dari suatu produk yang harus dibayarkan oleh masyarakat.
3. Lebih baik (*better*), berkaitan dengan dimensi kualitas produk yang dihasilkan.

Sejalan dengan konsep di atas, pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan keputusannya Nomor 81 Tahun 2000 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang menurut penulis masih relevan dijadikan standar pelayanan umum di era otonomi ini.

Adapun hal-hal pokok yang diatur dalam Keputusan Menteri tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu.

Keputusan Menteri ini sendiri memberi batasan pengertian pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya Pengembangan Sumber Daya Aparatur Terhadap Pelayanan Publik

Pengembangan sumber daya manusia/aparatur secara makro adalah penting dalam rangka mencapai tujuan-tujuan pembangunan secara efektif. Pengembangan sumber daya manusia/aparatur terarah dan terencana disertai pengelolaan dengan baik akan dapat menghemat sumber daya alam, atau setidaknya pengolahan dan pemakaian sumber daya alam dapat secara berdaya guna dan berhasil guna.

Demikian pula pengembangan sumber daya manusia secara mikro di suatu organisasi sangat penting dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Baik secara makro maupun secara mikro, pengembangan sumber daya manusia adalah merupakan bentuk investasi. Dapat disimpulkan bahwa proses pengembangan sumber daya manusia adalah suatu *condition sine quanon*, yang harus ada dan terjadi di suatu organisasi.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, Notoatmodjo (2003:7), mengatakan bahwa dalam pengembangan sumber daya manusia ini perlu mempertimbangkan berbagai faktor-faktor, baik dari dalam diri organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi yang bersangkutan (internal dan eksternal). Faktor-faktor itu antara lain : faktor internal seperti misi dan tujuan organisasi, strategi pencapaian tujuan, sifat dan jenis kegiatan, jenis teknologi yang digunakan. Faktor eksternal seperti kebijaksanaan pemerintah, sosio-budaya masyarakat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi".

1. Faktor Internal

Faktor internal di sini mencakup seluruh kehidupan organisasi yang dapat dikendalikan, baik oleh pimpinan maupun

oleh anggota organisasi yang bersangkutan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

a. Misi dan tujuan organisasi

Setiap organisasi mempunyai misi dan tujuan yang ingin dicapainya. Untuk mencapai tujuan ini diperlukan perencanaan yang baik, serta implementasi perencanaan tersebut dengan tepat. Pelaksanaan organisasi dalam rangka mencapai tujuan ini diperlukan kemampuan tenaga (sumber daya manusia), dan ini hanya dapat dicapai dengan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. .

b. Strategi pencapaian tujuan

Misi dan tujuan organisasi mungkin mempunyai persamaan dengan organisasi lain, tetapi strategi dalam mencapai tujuan tersebut berbeda. Oleh sebab itu, setiap organisasi mempunyai strategi tertentu. Untuk itu, maka diperlukan kemampuan aparatur dalam mengantisipasi. dan memperkirakan keadaan di luar yang dapat mempunyai dampak terhadap organisasinya. Sehingga strategi yang sudah disusunnya sudah memperhitungkan dampak yang akan terjadi dalam organisasinya. Semua ini akan mempengaruhi pengembangan sumber daya dalam organisasi itu.

c. Sifat dan jenis kegiatan

Sifat dan jenis kegiatan organisasi sangat penting pengaruhnya terhadap pengembangan organisasi yang bersangkutan. Suatu organisasi yang sebagian besar melaksanakan kegiatan teknis, maka pola pengembangan sumber daya manusianya akan berbeda dengan organisasi yang bersifat ilmiah misalnya. Demikian pula strategi dan program pengembangan sumber daya manusia akan berbeda antara organisasi yang kegiatannya rutin dengan organisasi yang kegiatannya memerlukan inovasi dan kreatif.

d. Jenis dan teknologi yang digunakan Sudah tidak asing lagi bahwa setiap organisasi dewasa ini telah menggunakan teknologi yang bermacam-macam, dari yang paling sederhana sampai dalam program pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. Pengembangan sumber daya manusia di sini sangat diperlukan, baik untuk mempersiapkan tenaga guna menangani pengoperasian teknologi itu, atau mungkin untuk menangani terjadinya otomatisasi kegiatan-kegiatan yang semula dilakukan oleh manusia.

2. Faktor Eksternal

Organisasi itu berada di lingkungan dan tidak terlepas dari pengaruh lingkungan di mana organisasi itu berada. Agar organisasi itu dapat melaksanakan misi dan tujuannya, maka ia harus memperhatikan faktor-faktor lingkungan atau faktor-faktor eksternal organisasi itu. Faktor-faktor eksternal itu antara lain:

1. Kebijakan pemerintah

Kebijakan-kebijaksanaan pemerintah, baik yang dikeluarkan melalui perundang-undangan, peraturan pemerintah, surat-surat keputusan menteri dan pejabat pemerintah, dan sebagainya adalah merupakan arahan yang harus diperhitungkan oleh organisasi. Kebijakan-kebijaksanaan tersebut sudah barang

tentu akan mempengaruhi program-program pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi bersangkutan.

2. Sosio-budaya masyarakat

Faktor sosio-budaya masyarakat tidak dapat diabaikan oleh suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami karena suatu organisasi apapun yang didirikan" untuk kepentingan masyarakat yang mempunyai latar belakang sosio-budaya yang berbeda-beda. Oleh sebab itu dalam mengembangkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi faktor ini dikembangkan.

3. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di luar organisasi dewasa ini telah sedemikian pesatnya. Sudah barang tentu organisasi yang baik harus mengikuti arus tersebut. Untuk itu maka organisasi harus mampu untuk memilih teknologi yang tepat untuk organisasinya.

Berdasarkan data mengenai sumber daya aparatur yang diperoleh dari Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo hingga bulan Februari tahun 2015, jumlah keseluruhan aparatur sebanyak 43 orang dengan tingkat pendidikan formal yang cukup bervariasi, seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Keadaan Aparatur Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo Menurut Tingkat Pendidikan Formal

No.	Jenjang Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sekolah Dasar (SD)	0	0,00
2.	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLIP)	0	0,00
3.	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA)	11	25,58
4.	Akademi/Diploma	2	4,65
5.	Sarjana Strata Satu (SI)	26	60,47
6.	Sarjana Strata Dua (S2)	4	9,30
Jumlah		43	100

Sumber : Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo, Februari 2015

Dari keadaan aparatur Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo menurut tingkat pendidikan formal seperti yang diperlihatkan pada tabel 1, dapat dikatakan bahwa sumber daya aparatur sudah cukup memadai untuk melaksanakan tugas-tugas di bidang pembangunan perindustrian perdagangan dan penanaman modal. Hal ini ditandai di mana tidak seorangpun aparatur yang mempunyai tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD), dan tingkat pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP). Sebagian besar aparatur mempunyai tingkat pendidikan sarjana (SI) sebesar 60,47% atau sebanyak 26 orang, dan sebesar 25,58% atau sebanyak 11 orang yang berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), kemudian yang berpendidikan sarjana muda (diploma) sebesar 4,65% atau sebanyak 2 orang, serta sebesar 9,30% atau sebanyak 4 orang yang berpendidikan magister (S2).

Dalam rangka pengembangan aparatur pada Dinas Perindustrian Perdagangan

dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo, maka aparatur harus mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan agar semua aparatur, baik yang bergolongan tinggi maupun yang bergolongan rendah tidak hanya mantap dari segi operasional, tetapi juga mantap dari segi konseptualnya.

Pendidikan dan pelatihan (Diklat) bagi aparatur meliputi Sekolah Pimpinan (SEP ALA) atau Administrasi Umum Lanjutan (ADUMLA) atau Diklat Kepemimpinan Tingkat IV (LATPIM Tk. IV). Sekolah Pendidikan Tingkat Madya (SEPADYA) atau staf dan Pimpinan Administrasi Tingkat Pertama atau Diklat Kepemimpinan Tingkat III (DIKLATPIM Tk. III) dan staf dan Pimpinan Administrasi Tingkat Menengah (SPAMEN) atau Diklat Kepemimpinan Tingkat II (DIKLATPIM Tk. II). Masing-masing jenis diklat yang pernah diikuti oleh aparatur tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2
Jenis Pendidikan dan Pelatihan Yang Diikuti Oleh Aparatur Pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo

No.	Golongan Kepangkatan	Frekuensi	Persentase
1.	Sepala/ Adumla/Diklat Pirn Tk. I	19	44,19
2.	Sepadya/Spama/Diklat Pirn Tk. IH	4	9,30
3.	Spamen/Diklat Pirn Tk. II	1	2,33
Jumlah		24	55,82

Sumber : Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo, Februari 2015

Jika dilihat jumlah aparatur dari segi pendidikan dan latihan (Diklat) yang telah diikuti, maka baru sebesar 55,82% saja atau sebanyak 24 orang yang telah mengikuti diklat penjenjangan. Dari berbagai macam diklat yang ada, baru Diklat Pirn tingkat IV yang paling banyak telah diikuti oleh aparatur, yaitu sebesar 44,19% atau sebanyak 19 orang, sedangkan aparatur yang telah mengikuti DiklatPim Tingkat III sebesar 9,30%

atau sebanyak 4 orang, serta sebesar 2,33% saja atau baru 1 orang yang telah mengikuti DiklatPim Tingkat II.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pengembangan sumber daya aparatur dalam rangka memberikan pelayanan yang prima pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo sudah dilakukan oleh pihak pimpinan, namun masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat di mana masih belum meratanya pemberian kesempatan kepada aparatur untuk ikut tugas belajar, dan juga masih belum meratanya aparatur yang diikuti dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan, sehingga ada beberapa aparatur yang sudah sering mengikuti pendidikan dan pelatihan, namun ada juga yang sama sekali belum pernah mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Dari segi faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan aparatur dalam memberikan pelayanan publik, sarana dan prasarana masih kurang mendukung pelaksanaan tugas aparatur, misalnya gedung dan ruangan kerja yang belum cukup, peralatan kantor masih kurang atau ada yang rusak. Faktor lain yaitu kemampuan aparatur dalam mengoperasikan peralatan yang ada juga masih kurang maksimal. Dari aspek kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan juga belum maksimal, sehingga kadang muncul rasa ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut: Sebaiknya pihak pimpinan lebih mengutamakan aparatumnya yang belum pernah atau masih jarang ikut pendidikan dan pelatihan, untuk mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan tersebut. Di samping itu, aparatur pemerintah pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal

Provinsi Gorontalo, yang telah mengikuti tugas belajar atau pendidikan dan pelatihan jangan cepat merasa puas. Hal ini disebabkan karena pengembangan sumber daya aparatur itu merupakan program yang berkesinambungan.

Sebaiknya pihak pimpinan melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang. Di samping itu, aparatur yang belum dapat atau mahir menggunakan peralatan kantor yang ada sebaiknya dilatih oleh aparatur yang mampu atau mendatangkan pelatih dari luar. Hal lain yang perlu dilakukan yakni penambahan anggaran untuk pengembangan aparatur.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, Soewarno. 2004. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi II, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kristiadi, J.B. 2004. *Administrasi/Manajemen Pembangunan*, LAN, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Refika Aditama, Bandung.
- Moenir, H.A.S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Pamudji. 2004. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2004. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Yasrif Watampone, Jakarta.
- Surianingrat, Bayu. 2004. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Syafruddin, Ateng. 2004. *Pengaturan Koordinasi Pemerintah di Daerah*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Wexley, dan Yukl, Gary. 2004. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Alih Bahasa : Yusuf Udaya, Jakarta : Prenhallindo.
- Widjaja, A.W. 2005. *Administrasi Kepegawaian : Suatu Pengantar*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Yun, Chang, Zeph, dkk. 2003. *Kualitas Global*, PT. Pustaka Delaprata, Jakarta.

Dokumen-Dokumen:

- Anonim. 2000. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Anonim. 2000. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*. Menpan, Jakarta.
- Anonim. 2005. *Rencana Strategik Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo*, Pemerintah Provinsi, Gorontalo.
- Anonim. 2005. *Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Provinsi Gorontalo*, Pemerintah Provinsi, Gorontalo.

***) Penulis adalah Universitas Ichsan Gorontalo**