

PROFESIONALISME PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK

Mustaqiem

Dosen Kopertis V/DIY dosen dpk pada Universitas Islam Indonesia

E-mail: mustaqiemsh@yahoo.com

Abstract

Civil Servants as public servant must be professional in serving the community in order to obtain 'feel good service' for both the provider and receiver. To provide such service, Civil Servants have to work according to prevailed Legislation and upheld by adequate ability and expertise. Therefore Civil Servants have to comprehend the related regulations and obtain sufficient, appropriate education and training. To preserve Civil Servant professionalism in giving public service, employees' commitments are needed and periodical supervision and evaluation are implemented as well.

Keywords: civil servants, professionalism, public service

Abstrak

PNS Sebagai pelayan publik harus profesional dalam melayani masyarakat sebagai upaya untuk mencapai 'feel good service' baik bagi masyarakat sebagai penerima maupun PNS sebagai pemberi layanan itu sendiri. Untuk menyediakan pelayanan seperti itu PNS harus bekerja sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan didukung oleh kemampuan serta keahlian yang memadai. Oleh karena itu PNS harus memahami peraturan-peraturan yang terkait dan memperoleh pelatihan dan pendidikan yang cukup dan sesuai. Untuk mempertahankan profesionalisme PNS dalam memberikan pelayanan publik dibutuhkan komitmen dari seluruh pegawai serta dilakukannya pengawasan dan evaluasi secara periodik.

PENDAHULUAN

Sehari setelah kemerdekaan negara Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, bangsa Indonesia menetapkan Undang Undang Dasar 1945 sebagai konstitusi dalam pelaksanaan berbangsa dan bernegara. Seperti yang telah diketahui dan dipahami oleh bangsa Indonesia, bahwa dalam Pembukaan Undang Undang dasar 1945 alenia ke IV telah ditetapkan tujuan negara, "yang Negara melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial,"

Guna mewujudkan tujuan negara, diperlukan berbagai macam unsur pen-dukung, seperti struktur organisasi (negara), peraturan perundang-undangan, sumber penerimaan negara, dan sumber daya manusia. Semua unsur adalah penting untuk mewujudkan tujuan Negara. Organisasi Negara yang ditetapkan dalam Pasal 1 ayat 1: "Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik"; mengenai struktur organisasi negara ditetapkan dalam Pasal 18 ayat 1: " Negara Kesatuan Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang"; dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dipusat

maupun di daerah melibatkan pihak eksekutif maupun legislatif; berkaitan dengan sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sumber, termasuk di dalamnya dari sektor pajak. Meskipun semua unsur negara adalah penting, tetapi sumber penerimaan negara merupakan unsur yang sangat diperlukan untuk mendukung unsur-unsur yang lain. Karena unsur penerimaan negara akan dipergunakan untuk pembiayaan kegiatan unsur-unsur lain, melalui pembuatan anggaran belanja negara. Hal ini, ditetapkan dalam UUD 1945 RI, Pasal 23 ayat 2: "Presiden mengajukan RUU APBN untuk dibahas bersama DPR dengan memperhatikan pertimbangan DPD". Mulai tahun 1984 bertepatan dengan tax reform yang dilakukan oleh bangsa Indonesia terhadap beberapa undang-undang dibidang perpajakan sampai saat ini (2010) penerimaan negara dari sektor pajak selalu mengalami kenaikan. Hal itu berarti sumbangan sektor pajak kepada Anggaran Pendapatan Belanja Negara setiap tahun jumlahnya mengalami kenaikan, tahun 2009 sumbangan kepada anggaran belanja Negara dari sektor pajak sebesar 80%.

Karena di Indonesia pajak lebih dari satu macam, baik pajak pusat maupun pajak daerah. berarti rakyat Indonesia tidak sedikit yang terbebani kewajiban membayar pajak lebih dari satu macam. Oleh karena rakyat sudah melaksanakan kewajiban membayar pajak kepada negara, maka negara berkewajiban melaksanakan pembangunan dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (public) secara profesional. Pelaksanaan pembangunan maupun pelayanan kepada masyarakat setiap tahun sudah dianggarkan dalam anggaran belanja negara, hal tersebut dapat dilihat dalam neraca anggaran belanja negara (anggaran rutin dan anggaran pembangunan).

Dalam pelaksanaan pembangunan

dan pelayanan kepada masyarakat (public) tentu melibatkan aparat negara (Pegawai Negeri Sipil) yang setiap bulan mendapat gaji dari anggaran belanja negara. Pelaksanaan pelayanan kepada rakyat yang dilakukan oleh aparat negara, (Pegawai Negeri Sipil) tentu harus dilakukan secara profesional agar pihak yang mendapat pelayanan merasa diperhatikan dan nyaman. Meskipun perbandingan atau rasio antara pegawai negeri sipil dengan jumlah rakyat yang harus mendapat pelayanan tidak ideal, pelayanan yang profesional tetap harus dilakukan baik pada tingkat pemerintah pusat maupun daerah. Karena pelayanan kepada masyarakat (publik) dilakukan pada kedua tingkatan pemerintahan tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut, ke-dudukan atau posisi Pegawai Negeri didasarkan pada Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999, Pasal 3 ayat (1), yaitu Pegawai Negeri sebagai unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam pelaksanaan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan (CST. Kansil, dalam Sri Hartini, 2008 : 38). Menurut pasal tersebut, berarti Pegawai Negeri mempunyai peranan yang sangat penting sebab Pegawai Negeri merupakan unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan negara. (Sri Hartini, et al, 2008 : 38).

Guna mewujudkan pelayanan yang profesional kepada masyarakat (publik), perlu dirumuskan seperti apa pelayanan profesional yang harus dilakukan oleh aparat Negara (pegawai negeri sipil) kepada masyarakat (publik)? Agar supaya pelayanan profesional dapat terwujud diperlukan dukungan sifat profesionalisme bagi setiap Pegawai Negeri Sipil. Sehubungan dengan hal dimuka, perlu di ketahui pengertian profesionalisme. Dan

mengapa orang harus profesional dalam menjalankan pekerjaan? Mungkinkah aparat negara (pegawai negeri sipil) dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat (publik) secara profesional?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pegawai negeri Sipil, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia “Pegawai” berarti “orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya). Sedang “Negeri” berarti negara atau pemerintah. Jadi Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara (W.J.S.. Poerwodarminto dalam Sri Hartini, et al, 2008 : 31-32).
2. Ditinjau dari filsafat administrasi dan manajemen fungsi-fungsi organik, meliputi:
 - a. Perencanaan (Planning);
 - b. Pengorganisasian (organizing);
 - c. Pemberian motivasi (motivating);
 - d. Pengawasan (controlling);
 - e. Penilaian (evaluating) (Sri Hartini, et al, 2008 : 8).
3. Setiap individu pada hakekatnya memiliki suatu potensi yang dapat dikembangkan, baik secara individu maupun kelompok melalui latihan-latihan. Adapun jenis-jenis potensi tersebut menurut beberapa sumber diklasifikasikan sebagai berikut :
 - a. Potensi Fisik.
 - b. Potensi Mental Intelektual.
 - c. Potensi Sosial Emosional.
 - d. Potensi spiritual (Pengembangan Potensi Diri, Modul Diklat PIM Tingkat III, LAN, 2008 : 5, 6, 7).

PEMBAHASAN

Berdasar permasalahan yang dikemukakan dimuka, maka tujuan dari tulisan ini adalah untuk ikut berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan yang profesional kepada masyarakat (publik) yang dilakukan oleh aparat negara (Pegawai Negeri Sipil) baik yang berada pada tataran pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Profesional dan Profesionalisme

Selanjutnya akan diuraikan mengenai dua hal terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil kepada masyarakat (publik) , ialah profesional dan profesionalisme.

Profesional

Pengertian profesional, adalah orang yang menyandang suatu jabatan atau pekerjaan yang dilakukan dengan keahlian atau keterampilan yang tinggi (Nurita Putranti, Blog).

Profesionalisme

Pengertian profesionalisme, adalah merupakan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuannya secara terus menerus (Nurita Putranti, Blog).

Oleh karena Pegawai Negeri Sipil merupakan salah satu profesi maka konsekuensinya harus selalu meningkatkan kemampuannya secara terus menerus agar dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dapat dilaksanakan secara profesional. Berpedoman pada pengertian dimuka, menunjukkan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang merupakan bagian dari profesi agar dapat melaksanakan pekerjaan secara profesional harus diperhatikan dan memperhatikan mengenai profesionalisme.

Diperhatikan profesionalismenya.

Artinya pegawai negeri sipil untuk

mewujudkan profesional pelaksanaan pekerjaan dalam melayani masyarakat (publik), pihak pemerintah harus tetap mempertahankan program peningkatan kualitas sumber daya manusia (Pegawai Negeri Sipil) seperti yang selama ini telah dilakukan; bahkan harus ditingkatkan volume maupun materi yang disampaikan dalam pendidikan dan pelatihan (diklat) harus dilakukan inovasi (Nurita Putranti, Blog).

Untuk peningkatan profesional Pegawai Negeri Sipil, pemerintah sudah lama memiliki kebijakan yang mengarah ke hal tersebut. Seperti yang sudah diatur dalam Pasal 1 angka (1) Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, disebutkan bahwa Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS yang selanjutnya disebut Pendidikan dan pelatihan (Diklat). Pendidikan dan pelatihan, adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan PNS (Sri Hartini, et al, 2008 : 94). Menurut Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 disebutkan bahwa tujuan pendidikan dan pelatihan antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas dan jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.
- b. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan persatuan bangsa.
- c. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat.
- d. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik (Sri Hartini, et al, 2008 : 94-95).

Adapun jenis pendidikan dan pelatihan (diklat) dapat dibedakan dari segi waktu penyelenggaraan, yang terdiri atas:

- a. Pendidikan dan pelatihan Prajabatan, yang merupakan syarat pengangkatan CPNS menjadi PNS, dan
- b. Pendidikan dan pelatihan dalam Jabatan, diklat dalam jabatan menurut jenisnya masih dibedakan lagi menjadi: diklat kepemimpinan, diklat fungsional serta diklat teknis (Sri Hartini, et al, 2008 : 95).

Menurut A.W. Widjaja yang perlu diperhatikan, bahwa di dalam usaha pendidikan dan pelatihan pegawai itu harus mempunyai dua macam orientasi (pengacu), yaitu:

- a. Harus diarahkan bagi kepentingan organisasi (organizational oriented).
- b. Harus diarahkan bagi kepentingan pegawai (personnel oriented) (Sri Hartini, et al, 2008 : 94).

Karena salah satu tujuan pendidikan dan pelatihan PNS adalah memberi pelayanan kepada masyarakat. Secara teoritis, tujuan dari pelayanan masyarakat (publik) pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (publik). Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam

pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Juniarso Ridwan, et al, 2009 : 20).

Keberhasilan suatu organisasi penyedia pelayanan dalam mengembangkan pelayanan prima, dipengaruhi oleh berbagai strategi dalam pengelolaan manajemen pelayanannya (Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima, Modul Diklat PIM. Tingkat III L.A.N. 2008 : 23).

Faktor-faktor yang dinilai sangat berpengaruh dalam pengembangan kualitas pelayanan, antara lain: kelembagaan organisasi, pengelolaan sumber daya manusia, komitmen pimpinan, perhatian kepada pelanggan dan manajemen pengaduan. Dari masing-masing komponen tersebut, penjelasannya sebagai berikut:

Kelembagaan

Salah satu kelemahan dari penyediaan pelayanan publik di Indonesia yang masih banyak terjadi, adalah birokrasi pelayanan yang dinilai belum memudahkan penyelesaian proses pelayanan. Per-masalahan semacam ini muncul dikarenakan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan terkadang masyarakat harus berkeliling dari lokasi yang satu ke lokasi yang lain, sehingga disamping merepotkan masyarakat, proses pelayanan juga berjalan lebih lama. Hal itu terjadi dikarenakan unit-unit yang terkait dalam pengurusan suatu jenis pelayanan berada terpisah, bahkan terkadang

dilakukan oleh instansi yang berbeda-beda.

Pengelolaan SDM

Suatu organisasi akan dapat menjalankan fungsinya dengan efektif dan efisien, apabila didukung oleh sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi di bidangnya. Pegawai merupakan kunci pokok keberhasilan dalam penyediaan pelayanan. Segala bentuk output pelayanan baik yang berupa barang atau jasa sangatlah ditentukan oleh bagaimana sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu suatu organisasi penyedia pelayanan harus dapat mengelola pegawainya dengan baik dan benar.

Komitmen Pimpinan

Leadership (kepemimpinan) merupakan faktor pertama yang menjadi kunci keberhasilan kinerja suatu organisasi . Kesuksesan suatu organisasi tergantung kinerja para pegawai yang berada paling bawah dalam suatu piramida organisasi, karena pada dasarnya para pegawai yang bekerja membutuhkan pemimpin yang memimpin mereka dalam bekerja. Oleh karena itu, berbagai kebijakan pelayanan prima akan dapat berjalan dengan baik apabila terdapat dukungan dari top management yang ada dalam organisasi tersebut, bahkan baik buruknya kinerja organisasi akan sangat bergantung pada cara pimpinan suatu organisasi tersebut menjalankan organisasinya.

Salah satu konsep kepemimpinan yang sering digunakan dalam prinsip TQM dalam dunia pelayanan adalah tender loving care (TLC). TLC merupakan suatu pendekatan untuk memperlakukan pegawai organisasi dengan penuh kasih sayang serta perhatian yang simpati/ramah yang dapat pula diterapkan

pada pelanggan (Dow, 1993) Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan konsep TLC ini, adalah keadilan dan kebebasan, pengembangan dan pelatihan, kompetensi, penghargaan, serta partisipasi dan kesempatan.

Fokus Kepada Pelanggan

Pelanggan merupakan kunci penting dalam suatu organisasi pelayanan, bahkan suatu organisasi penyedia jasa pelayanan didirikan dikarenakan adanya kepentingan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelanggan merupakan orang yang tidak tergantung kepada kita, akan tetapi justru kita yang bergantung kepada pelanggan. Pentingnya peran pelanggan dalam suatu organisasi pelayanan meng-haruskan kita untuk memberi perhatian yang lebih pada mereka, bahkan harus senantiasa berupaya memenuhi dan memuaskan kebutuhan mereka. Dalam organisasi publik, yang menjadi pelanggan pada suatu unit pelayanan adalah masyarakat sebagaimana yang menjadi prinsip dalam konsep New Public Service (NPS). Konsep NPS memandang masyarakat sebagai warga negara dengan hak dan kewajibannya, bukan sebagai pelanggan.

Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan atau *komplain* merupakan sesuatu yang dirasa kurang menyenangkan akan tetapi membuka peluang untuk memperbaiki kinerja pelayanan oleh karena itu agar pengaduan yang masuk dapat ditangani dengan baik diperlukan mekanisme pengelolaan pengaduan yang jelas dalam suatu organisasi pelayanan publik. Membangun sistem pengelolaan pengaduan di Indonesia sama halnya dengan melakukan perubahan-perubahan terhadap budaya yang telah lama melekat pada para penyelenggara pelayanan,

karena baik penyelenggara pelayanan maupun masyarakat belum terbiasa dengan budaya untuk menerima atau menyampaikan keluhan.

Tujuan pembangunan sistem pengelolaan pengaduan antara lain, adalah:

- a. Meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka peroleh;
- b. Menciptakan image bahwa penyelenggara pelayanan sangat serius dalam memandang masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan;
- c. Mengidentifikasi aspek-aspek yang lemah dari penyelenggara pelayanan yang perlu diperbaiki;
- d. Menghemat pengeluaran dengan melakukan penyelesaian masalah dimana terjadi tanpa keterlibatan pihak ketiga.
- e. Menghindari terjadinya penumpukan masalah. (Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima, Modul Diklat PIM. Tingkat III L.A.N. 2008 : 23, 29, 36, 42, 50).

Memperhatikan profesionalisme

Pegawai Negeri Sipil harus memperhatikan segala yang didapat dari pendidikan dan pelatihan (diklat) dan harus memiliki komitmen mengimplementasikan dalam pelayanan kepada masyarakat (Nurita Putranti, Blog). Komitmen yang dimiliki sebagai bukti bahwa Pegawai Negeri Sipil posisinya sebagai abdi masyarakat. Karena masyarakat sendiri sangat mengharapkan memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah (Pegawai Negeri Sipil) yang profesional, agar supaya semakin meningkat mutunya untuk hasil yang lebih baik. Tuntutan masyarakat seperti ini adalah manusiawi dan wajar karena masyarakat sudah melaksanakan kewajiban membayar pajak maupun retribusi, yang notabene hasil pajak maupun retribusi dipergunakan untuk meningkatkan kualitas aparat negara (Pegawai Negeri Sipil) dalam

pelayanan kepada masyarakat (publik) serta untuk menggaji baginya. Untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut, sebetulnya sudah ada landasan normatifnya, yaitu Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud pelayanan publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Akibat hukum diberlakukan undang-undang tersebut, selanjutnya perlu dibuat atau dilakukan pembaharuan standar pelayanan profesional aparat negara (Pegawai Negeri Sipil) baik dilakukan secara uniform maupun tidak secara uniform dengan pertimbangan bahwa sistem otonomi daerah sudah dilaksanakan.

Meskipun sudah disediakan dan dilaksanakannya pedoman pelayanan profesional aparat negara (Pegawai Negeri Sipil), tahap evaluasi pelaksanaan pedoman pelayanan profesional merupakan tahapan yang sangat penting untuk menilai apakah pelayanan dari aparat negara (Pegawai Negeri Sipil) yang diterima oleh masyarakat (publik) sudah sesuai dengan pedoman atau harapannya atau belum.

Menurut Whittaker, elemen kunci dari sistem pengukuran kinerja, terdiri atas:

- a. Perencanaan dan Penetapan Tujuan.
- b. Pengembangan Ukuran yang Relevan.
- c. Pelaporan Formal atas Hasil
- d. Penggunaan Informasi....(AKIP dan Pengukuran Kinerja,, Modul Diklat PIM. Tingkat III L.A.N. 2008 : 127).

Pengukuran kinerja tidak dimaksudkan untuk berperan sebagai mekanisme

untuk memberikan penghargaan/hukuman (reward/punishment, tetapi pengukuran kinerja berperan sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi.(AKIP dan Pengukuran Kinerja,, Modul Diklat PIM. Tingkat III L.A.N. 2008 : 127). Secara konseptual, terdapat 4 (empat) tahap yang harus dipahami untuk melakukan pengukuran kinerja, yaitu:

- a. Perencanaan Strategik dan Perencanaan Kinerja.
- b. Persiapan Indikator Kinerja.
- c. Pengembangan Sistem Pengukuran Data.
- d. Penyempurnaan Ukuran Kinerja.(AKIP dan Pengukuran Kinerja,, Modul Diklat PIM. Tingkat III L.A.N. 2008 : 128)

Selanjutnya perlu dilakukan evaluasi berdasar alat pengukuran yang telah tersedia. Evaluasi kinerja merupakan kegiatan lebih lanjut dari pembahasan yang telah diungkapkan sebelumnya. Oleh karena itu, dalam melakukan evaluasi kinerja harus berpedoman pada ukuran-ukuran dan indikator yang telah ditetapkan bersama oleh organisasi, (AKIP dan Pengukuran Kinerja,, Modul Diklat PIM. Tingkat III L.A.N. 2008 : 140).

Manfaat evaluasi itu sendiri dapat berupa keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh, seperti:

- a. Manfaat untuk perbaikan perencanaan, strategi, kebijakan;
- b. Manfaat untuk pengambilan keputusan;
- c. Manfaat untuk pengendalian program/ kegiatan;
- d. Manfaat untuk perbaikan input, proses, dan output, perbaikan tatanan atau sistemik dan prosedur.(AKIP dan Pengukuran Kinerja,, Modul Diklat PIM. Tingkat III L.A.N. 2008 : 145).

Selain itu, untuk mengetahui hal tersebut penting pula diadakan survei kepada masyarakat (publik) bagaimana penilaiannya terhadap pelayanan yang diterima dari aparat

negara (Pegawai Negeri Sipil) selama ini. Hasil survei akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (publik) selanjutnya atau diwaktu mendatang.

PENUTUP

Berdasar uraian dimuka, menunjukkan bahwa aparat negara (Pegawai Negeri Sipil) sangat dimungkinkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik) secara profesional sepanjang memiliki komitmen untuk itu dan profesionalisme selalu terjaga.

Oleh karena pelayanan kepada masyarakat dilakukan terus menerus sepanjang waktu dan dalam berbagai bidang atau sektor, maka selain peningkatan pendidikan dan pelatihan; perlu dilakukan inovasi materi pendidikan dan pelatihan, pengawasan, evaluasi, maupun survei tentang pelayanan masyarakat dengan responden anggota masyarakat.

REFERENSI

- Hartini, Sri, et al, 2008, Hukum Kepegawaian Di Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta
- Jeddawi, Murtir, 2008, Reformasi Birokrasi, Kelembagaan dan Pembinaan PNS, Total Media, Yogyakarta.
- Lembaga Administrasi Negara RI, 2008, Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepe-

mimpinan Tingkat III (Pengembangan Potensi Diri, Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima, AKIP Dan Pengukuran Kinerja),

Putranti, Nurita, May 8,2008 9:26 pm,Blog.
Ridwan, Juniarso, et al, 2009, Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik, Nuansa, Ujung Berung-Bandung.

