

BAB II

GAMBARAN UMUM

BAPPEDA KABUPATEN TANGERANG

2.1. Sejarah Singkat Bappeda

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, disingkat Bappeda, adalah lembaga teknis daerah dibidang penelitian dan perencanaan pembangunan daerah yang dipimpin oleh seorang kepala badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Badan ini mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dibidang penelitian dan perencanaan pembangunan daerah.

Keputusan Presiden Nomor 19 Tahun 1964 tentang Pembentukan Badan Koordinasi Pembangunan Daerah disingkat BAKOPDA.

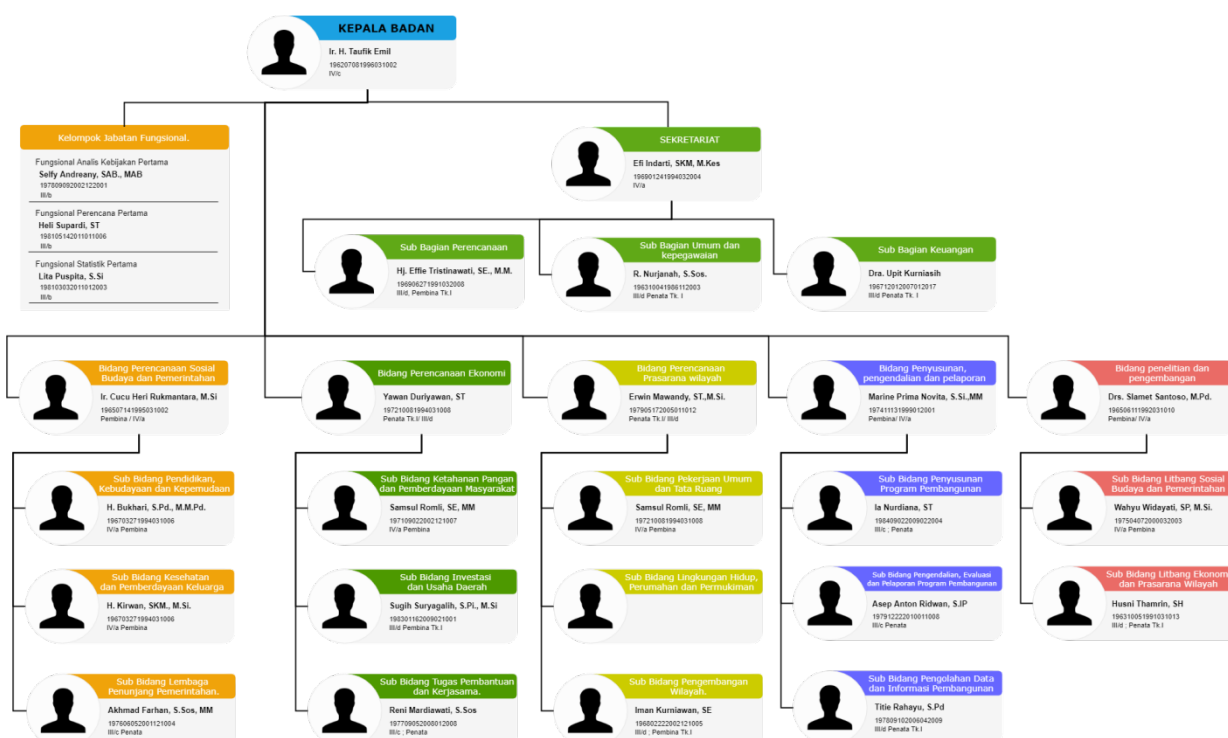
1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 tahun 1969.
2. Keputusan Presiden Nomor 4 tahun 1969.
3. Keputusan Presiden Nomor 15 tahun 1974, tentang Pembentukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA).
4. Keputusan Presiden Nomor 27 Tahun 1980. Tentang Pembentukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Keputusan Mendagri Nomor 362 tahun 1997, tentang Pola Organisasi Pemerintah Daerah dan Wilayah.
6. Keputusan Mendagri Nomor 185 tahun 1980, tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat I dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat II.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 02 tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga teknis Daerah Kabupaten Tangerang
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 08 tahun 2010 Tentang Pembentukan organisasi dan tata kerja Badan perencanaan pembangunan Daerah Kabupaten Tangerang

9. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 15 tahun 2014 Tentang Organisasi dan tata kerja Badan perencanaan pembangunan Daerah Kabupaten Tangerang
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 11 tahun 2016 Tentang Organisasi dan tata kerja Badan perencanaan pembangunan Daerah Kabupaten Tangerang
11. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 109 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta tata Kerja Badan Perencanaan dan Penelitian dan Pengembangan Daerah.

2.2. Struktur Organisasi Bappeda

Berdasarkan Peraturan Bupati nomor 109 tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Laksana Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bappeda Kabupaten Tangerang



Sumber : Bappeda Kabupaten Tangerang

Alur tata kerja pada Bappeda, yang dikepalai oleh Kepala Badan, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Kepala Bappeda bantu oleh Sekretaris Bappeda dalam pengelolaan ke tatasahaan dan pelayanan administrasi. Sedangkan dalam menjalankan

tugas teknis perencanaan pembangunan dibantu oleh Bidang- Bidang, sesuai dengan masing-masing fungsi perencanaan, sehingga Kepala Bidang bertanggungjawab langsung kepada Kepala Bappeda. Disamping itu Kepala Bappeda juga dibantu oleh Kelompok Pejabat Fungsional, sesuai dengan bidang keahliannya sehingga Pejabat Fungsional juga bertanggungjawab langsung kepada Kepala Bappeda.

2.3. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tangerang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang Perencanaan Pembangunan Daerah yang menjadi kewenangan daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Pemerintah Daerah. Kepala Badan mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan perencanaan pembangunan daerah. Dalam peraturan Bupati Tangerang nomor 109 tahun 2016 terdapat Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tangerang, sebagai berikut :

1. Kepala Badan

Kepala Badan mempunyai tugas membantu Bupati merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Pemerintah Daerah

2. Sekretariat :

mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan pengendalian bidang perencanaan, umum dan kepegawaian serta keuangan.

Sekretaris dibantu oleh :

a. Sub Bagian Perencanaan

Kepala Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kegiatan Perencanaan dan penyusunan Renstra berdasarkan RPJMD, Indikator Kinerja Utama, RKPD, Rencana Kerja (RKA/DPA, RRKA/DPPA), Penetapan Kinerja, serta menyusun Laporan Kinerja Bappeda.

b. Sub Bagian Umum dan kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kegiatan umum dan kepegawaian meliputi pengadaan, pendistribusian dan pemeliharaan barang-barang inventaris Badan, inventarisasi

aset dan persediaan, melaksanakan kegiatan tata naskah dinas, surat menyurat, penggandaan, pengiriman, dan pengarsipan, serta melaksanakan kegiatan pengurusan administrasi perjalanan dinas, pembinaan dan pengembangan pegawai di lingkungan Badan.

c. Sub Bagian Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok yaitu merencanakan dan mengevaluasi kegiatan keuangan Badan, meliputi pencatatan, pembukuan, Pencairan, Pengajuan Surat Perintah Membayar Uang Persediaan, Ganti Uang, Tambah Uang, LS-Bendaharawan, LS-Pihak ketiga dan Ganti Uang Nihil, serta pelaporan pertanggungjawaban anggaran Badan, serta membuat laporan Neraca, Laporan Realisasi Anggaran (LRA), Laporan Operasional (LO), Laporan Perubahan Ekuitas (LPE) dan Catatan Atas Laporan Keuangan (CALK).

3. Bidang Perencanaan Sosial Budaya dan Pemerintahan

Kepala Bidang Perencanaan Sosial Budaya dan Pemerintahan mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan pengendalian bidang pendidikan, kebudayaan, kepemudaan, kesehatan dan pemberdayaan keluarga serta lembaga penunjang pemerintahan.

Kepala Bidang Bidang Perencanaan Sosial Budaya dan Pemerintahan dibantu oleh :

a. Sub Bidang Pendidikan, Kebudayaan dan Kepemudaan

Kepala Sub Bidang Pendidikan, Kebudayaan dan Kepemudaan mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pendidikan, kearsipan dan perpustakaan, pemuda, olahraga, kebudayaan dan pariwisata

b. Sub Bidang Kesehatan dan Pemberdayaan Keluarga

Kepala Sub Bidang Kesehatan dan Pemberdayaan Keluarga mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan kesehatan, sosial, keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan anak, kependudukan dan pencatatan sipil.

c. Sub Bidang Lembaga Penunjang Pemerintahan

Kepala Sub Bidang Lembaga Penunjang Pemerintahan mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pemerintahan umum, kepegawaian, pengawasan, kesatuan bangsa dan politik, komunikasi dan informatika, ketentraman dan ketertiban, perencanaan pembangunan Daerah.

4. Bidang Perencanaan Ekonomi

Kepala Bidang Perencanaan Ekonomi mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan pengendalian bidang ketahanan pangan dan pemberdayaan masyarakat, investasi dan usaha daerah serta tugas pembantuan dan kerjasama.

Kepala Bidang Perencanaan Ekonomi dibantu oleh :

a. Sub Bidang Ketahanan Pangan dan Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Sub Bidang Ketahanan Pangan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan tenaga kerja, pangan, pemberdayaan masyarakat dan desa, koperasi, usaha mikro, perikanan, pertanian, energi dan sumber daya mineral, perdagangan, perindustrian dan transmigrasi.

b. Sub Bidang Investasi dan Usaha Daerah

Kepala Sub Bidang Investasi dan Usaha Daerah mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan investasi, penanaman modal, keuangan, pendapatan dan usaha daerah.

c. Sub Bidang Tugas Pembantuan dan Kerjasama

Kepala Sub Bidang Pembantuan dan Kerjasama mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan ekonomi makro, ekonomi kreatif, tugas pembantuan, dana perimbangan, serta kerjasama antar daerah, antar tingkatan pemerintahan dan pihak ketiga.

5. Bidang Perencanaan Prasarana wilayah

Kepala Bidang Perencanaan Prasarana wilayah mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi, melaksanakan pembinaan dan pengendalian bidang pekerjaan umum dan tata ruang, lingkungan hidup, perumahan dan pemukiman serta pengembangan wilayah.

Kepala Bidang Perencanaan Prasarana Wilayah dibantu oleh :

a. Sub Bidang Pekerjaan Umum dan Tata Ruang

Kepala Sub Bidang Pekerjaan Umum dan Tata Ruang mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang.

b. Sub Bidang Lingkungan Hidup, Perumahan dan Permukiman

Kepala Sub Bidang Lingkungan Hidup, Perumahan dan Permukiman mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan lingkungan hidup, perumahan dan permukiman.

c. Sub Bidang Pengembangan Wilayah

Kepala Sub Bidang Pengembangan Wilayah mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Pengembangan Wilayah.

6. Bidang Penyusunan, pengendalian dan pelaporan

Kepala Bidang Penyusunan, pengendalian dan pelaporan mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan pengendalian bidang penyusunan program pembangunan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program pembangunan serta pengolahan data dan informasi pembangunan.

Kepala Bidang Penyusunan, pengendalian dan pelaporan dibantu oleh :

a. Sub Bidang Penyusunan Program Pembangunan

Kepala Sub Bidang Penyusunan Program Pembangunan mempunyai tugas pokok yaitu Melaksanakan pengkoordinasian, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan penyusunan dokumen perencanaan pembangunan yang terdiri dari RPJPD, RPJMD, RKPD, rencana strategis organisasi perangkat daerah, dan rencana kerja organisasi perangkat daerah serta pengembangan sistem perencanaan pembangunan daerah.

b. Sub Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Program Pembangunan

Kepala Sub Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Program Pembangunan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkoordinasian dan melakukan penyusunan kegiatan pengendalian, evaluasi dan pelaporan program pembangunan.

c. Sub Bidang Data dan Informasi

Kepala Sub Data dan Informasi mempunyai tugas pokok yaitu Melaksanakan kegiatan bidang pengolahan data dan informasi pembangunan yang meliputi pengoordinasian internal dan eksternal dalam pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data, pengoordinasian dan pengembangan sistem pendataan, pengolahan serta penyajian data dan informasi, penyusunan profil daerah, dan penginformasian pelaksanaan pembangunan.

7. Bidang penelitian dan pengembangan

Kepala Bidang penelitian dan pengembangan mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan

pengendalian penelitian dan pengembangan bidang sosial budaya, pemerintahan, ekonomi dan prasarana wilayah.

Kepala Bidang penelitian dan pengembangan dibantu oleh :

a. Sub Bidang Litbang Sosial Budaya dan Pemerintahan

Kepala Bidang Litbang Sosial Budaya dan Pemerintahan mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kegiatan penelitian dan pengembangan bidang sosial budaya dan pemerintahan yang meliputi penyiapan bahan penelitian dan pengembangan pembangunan, evaluasi implementasi penelitian dan pengembangan serta fasilitasi, koordinasi, kerjasama, konsultasi, sosialisasi, desiminasi dan simulasi aplikasi hasil penelitian dan pengembangan.

b. Sub Bidang Litbang Ekonomi dan Prasarana Wilayah

Kepala Bidang Litbang Ekonomi dan Prasarana Wilayah mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kegiatan penelitian dan pengembangan ekonomi dan prasarana wilayah yang meliputi: fasilitasi, koordinasi, kerjasama, konsultasi, sosialisasi, desiminasi dan rencana simulasi aplikasi hasil penelitian dan pengembangan ekonomi dan prasarana wilayah.

2.4. Visi dan Misi Bappeda Kabupaten Tangerang

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 tahun 2017 tentang tata cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, tata cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta tata cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan jangka Menengah Daerah, dan Rencana kerja Pemerintah Daerah, menjadi pedoman bagi Visi Misi Perangkat Daerah, maka Visi Misi Bappeda juga harus mengacu pada Visi Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang yaitu:

VISI :

“Mewujudkan Masyarakat Kabupaten Tangerang yang Religius, Cerdas, Sehat dan Sejahtera”.

MISI :

1. Meningkatkan penerapan nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan bermasyarakat menuju masyarakat yang religius

2. Meningkatkan akses, mutu dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang cerdas dan sehat.
3. Mengembangkan ekonomi daerah yang kompetitif
4. Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang profesional, transparan dan akuntabel.
5. Meningkatkan pemerataan pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan dan pengelolaan lingkungan hidup berdasarkan Rencana Tata Ruang wilayah
6. Mengembangkan inovasi daerah dalam rangka meningkatkan kualitas daya saing daerah, masyarakat dan pelaku pembangunan lainnya

Untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi pembangunan Pemerintah Daerah, maka Bappeda menetapkan tujuan organisasi yaitu Mewujudkan Sistem Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan Daerah yang holistik-tematik, integratif dan spasial, dengan sasaran sebagai berikut :

1. Meningkatnya perencanaan pembangunan yang berkualitas, aspiratif, dan aplikatif
2. Meningkatnya Inovasi Daerah
3. Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan

Sedangkan program-program yang ditetapkan dalam upaya pencapaian sasaran tersebut yaitu :

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
2. Program Peningkatan Sarana Dan Prasarana Aparatur
3. Program Peningkatan Disiplin Aparatur
4. Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur
5. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja Dan Keuangan
6. Program Peningkatan Perencanaan Skpd
7. Program Perencanaan Sarana Prasarana Dan Pengembangan Wilayah
8. Program Perencanaan Pembangunan Daerah
9. Program Perencanaan Pembangunan Ekonomi
10. Program Perencanaan Sosial Budaya
11. Program Penelitian Dan Pengembangan Pembangunan Daerah
12. Program Pengembangan Data Dan Informasi

2.5. Tinjauan Pustaka

2.5.1 Definisi Manajemen

Beberapa ahli mendefinisikan arti dari manajemen, diantaranya yaitu Menurut Hitt, Black, & Porter (2012) manajemen adalah proses mengumpulkan dan menggunakan sekumpulan sumber daya dengan cara diarahkan pada tujuan untuk menyelesaikan tugas dalam suatu organisasi. Menurut Griffin (2013) manajemen adalah Seperangkat kegiatan (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan) diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia, keuangan, fisik, dan informasi), dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif. Sedangkan menurut Gulati, Mayo, & Nohrian (2017) manajemen adalah Tindakan bekerja dengan dan melalui sekelompok orang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan dengan cara yang efisien dan efektif.

2.5.2 Proses Manajemen

Menurut Dessler (2017) terdapat 5 proses manajemen yaitu planning, organizing, staffing, leading dan controlling . Masing- masing definisinya akan diuraikan sebagai berikut :

1. Planning adalah Menetapkan tujuan dan standar, mengembangkan peraturan dan prosedur, menyusun rencana dan prediksi untuk kedepannya
2. Organizing adalah Memberikan tugas spesifik kepada setiap bawahan: membentuk departemen yang mendelegasikan wewenang kepada bawahan dan mendelegasikan wewenang kepada bawahan
3. Staffing adalah Menentukan jenis orang yang harus dipekerjakan: merekrut calon karyawan; memilih karyawan: menetapkan standar kinerja: memberi kompensasi kepada karyawan; mengevaluasi kinerja; konseling karyawan: melatih dan mengembangkan karyawan
4. Leading adalah Membuat orang lain menyelesaikan pekerjaan; menjaga moral; memotivasi bawahan
5. Controlling adalah Menetapkan standar seperti kuota penjualan (sales quotas), standar kualitas (quality standards), atau tingkat produksi (production levels): memeriksa untuk melihat bagaimana kinerja aktual (actual performance) dibandingkan dengan standar : melakukan tindakan korektif sesuai kebutuhan

2.5.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (2017) Human resource management adalah Proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberi kompensasi kepada karyawan, dan memperhatikan masalah hubungan kerja, kesehatan dan keselamatan, dan keadilan mereka.

Menurut John Bratton (2017) Manajemen sumber daya manusia (HRM) adalah pendekatan strategis untuk mengelola hubungan kerja yang menekankan bahwa meningkatkan kemampuan dan komitmen masyarakat sangat penting untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan atau layanan publik yang unggul. Ini dicapai melalui serangkaian kebijakan, program, dan praktik ketenagakerjaan terintegrasi yang khas, yang tertanam dalam konteks organisasi.

Menurut Raj Kumar (2011) Sumber daya manusia (SDM) adalah aspek manajemen yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian fungsi personalia perusahaan. Definisi ini bersifat komprehensif dan mencakup fungsi manajemen dan fungsi operasi. Tujuan dari semua fungsi ini adalah untuk membantu dalam pencapaian

2.5.4 Fungsi - fungsi Manajemen SDM dalam pemerintahan

Dalam buku yang ditulis oleh Zaenuri (2015), Terdapat fungsi-fungsi Manajemen SDM birokrasi pemerintahan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Analisis pekerjaan, kegiatan ini dimaksudkan untuk menganalisis atau menguraikan pada setiap pekerjaan yang akan diberikan kepada tenaga kerja agar dapat memberikan pola kerangka menyeluruh tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh setiap tenaga kerja untuk pekerjaan tertentu.
2. Perekrutan tenaga kerja, Kegiatan perekrutan tenaga kerja dimaksudkan untuk pengadaan dan penarikan tenaga kerja guna mengisi posisi dan formasi yang belum terisi di bagian atau tugas baru yang diciptakan dalam perusahaan.
3. Seleksi tenaga kerja, Kegiatan seleksi tenaga kerja dimaksudkan untuk memilih tenaga kerja yang memenuhi persyaratan baik kuantitas maupun kualitasnya.
4. Penempatan tenaga kerja, Dimaksudkan untuk menempatkan tenaga kerja sebagai unsur pelaksana pekerjaan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan, kecakapan dan keahliannya.
5. Induksi dan orientasi, Kegiatan ini dimaksudkan untuk memberikan penerangan kepada tenaga kerja baru yang akan mulai bekerja tentang bagaimana suatu pekerjaan harus diselesaikan.

6. Pemberian kompensasi, Pemberian kompensasi untuk memberikan balas jasa atau imbalan jasa pada tenaga kerja karena tenaga kerja tersebut telah memberikan kontribusinya dalam mencapai tujuan perusahaan.
7. Pendidikan dan pelatihan, Pendidikan dan pelatihan meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan, sikap, kecakapan dan keterampilan tenaga kerja baik yang akan diberikan tanggung jawab dalam pekerjaan yang baru maupun yang telah memiliki tanggung jawab sebelumnya.
8. Penilaian kinerja, Penilaian kinerja untuk mengevaluasi pekerjaan yang telah dan sedang dilakukan, juga dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan, kecakapan dan keterampilan kerja yang dimiliki tenaga kerja.
9. Mutasi, Mutasi adalah untuk memindahkan tenaga kerja dari satu unit atau bagian pekerjaan ke unit atau bagian pekerjaan lain dalam satu perusahaan atau perusahaan lain dianggap setingkat atau sejajar dengan pekerjaan sebelumnya.
10. Promosi, Promosi adalah memindahkan tenaga kerja dari suatu jabatan ke jenjang jabatan yang lebih tinggi daripada jabatan sebelumnya,
11. Pemotivasian, Pemotivasian adalah memberikan dorongan kepada tenaga kerja agar pada dirinya tumbuh kondisi yang menggairahkan di dalam melaksanakan pekerjaan.
12. Pembinaan moral kerja, Pembinaan Moral Kerja bertujuan agar tenaga kerja dapat melakukan pekerjaan lebih giat dan timbul rasa suka pada pekerjaan yang diberikan.
13. Pembinaan disiplin kerja, Pembinaan Disiplin Kerja bertujuan agar tenaga kerja dapat menaati dengan penuh kesamaan dan tanggung jawab terhadap norma, peraturan dan kebijakan yang berlaku dalam perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak.
14. Penyeliaan tenaga kerja serta pemutusan hubungan kerja, Penyeliaan Tenaga Kerja adalah bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi pekerjaan yang telah, sedang dan akan dikerjakan oleh tenaga kerja, dan Pemutusan Hubungan Kerja adalah untuk memberhentikan tenaga kerja dari jabatan atau pekerjaan semula oleh perusahaan Sesuai dengan pasal 55 UU No. 5 tahun 2014 lingkup manajemen SDM di pemerintahan mencakup: peyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

2.6. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen yaitu seperti planning, organizing, dan controlling di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik (Rinaldi, Runi, 2012).

Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya (Ristiani, 2020).

Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber Daya Manusia dan evaluasi program dan audit. Manajemen publik juga membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi sorotan utama, apalagi saat ini pelayanan publik menjadi tugas pemerintah daerah (Suhartoyo, 2019).

2.7. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, dan perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi 2 (dua) yaitu:
 - a. *primer*; adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

b. *sekunder*; adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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.

Hal tersebut sebagai perwujudan amanat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan. Oleh karenanya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam Undang-undang tersebut juga disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif pada bidang-bidang

pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya ditegaskan pada pasal 20, bahwa Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun standar pelayanan dengan menetapkan kemampuan penyelenggaraan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan (jogloabang.com, 2019).

2.8. Standar Pelayanan

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, yang telah mengalami perubahan menjadi Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, yaitu :

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, langkah-langkah dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah sebagai berikut :

A. Identifikasi

1. Identifikasi Persyaratan

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk
akhir, atau secara bertahap)

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional

Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan, juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

1. Jenis Pelayanan
2. Dasar Hukum
3. Persyaratan
4. Prosedur / mekanisme
5. Waktu Pelayanan
6. Biaya / Tarif
7. Produk
8. Sarana / Prasarana
9. Kompetensi pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Penanganan Pengaduan
12. Jumlah Pelaksana
13. Jaminan Pelayanan
14. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
15. Evaluasi Kinerja Pelaksana

B. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak- pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

C. Penerapan Standar Pelayanan

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

D. Pemantauan dan Evaluasi

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).