BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

1. Hak dan kewajiban aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA.
2. Perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA.
3. Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Puslitbang SDA melalui SIGSDA.

Mengenai hasil penelitian tersebut selanjutnya akan dijelaskan lebih lanjut secara rinci sebagai berikut:

4.1 Hak dan Kewajiban Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Hak dan kewajiban aparatur merupakan faktor penting dalam menunjang peranan aparatur. Hak-hak yang didapatkan aparatur merupakan faktor penunjang aparatur dalam melaksanakan kewajibannya. Usaha kerja keras aparatur dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat sepantasnya dibalas dengan

kompensasi yang sesuai. Kesejahteraan aparatur akan meningkatkan kualitas kinerja dari aparatur itu sendiri. Tidak dapat dipungkiri, orientasi yang diharapkan oleh aparatur dalam melaksanakan kerja adalah kesejahteraan di masa mendatang.

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

Berkaitan dengan kebutuhan aparatur, keinginan dan kegairahan kerja dapat ditingkatkan dengan pertimbangan tentang adanya dua aspek motivasi yang bersifat statis. Aspek statis pertama tampak sebagai kebutuhan pokok manusia yang menjadi dasar bagi harapan yang akan diperoleh lewat tercapainya tujuan organisasi. Aspek statis kedua adalah berupa alat perangsang atau insentif yang diharapkan akan dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pokok yang diharapkan tersebut. Pengakuan status sosial aparatur serta pemenuhan kebutuhan aparatur akan membuat aparatur merasa berguna dan penting. Aparatur akan meningkatkan kreativitas dalam melaksanakan pekerjaannya.

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

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

4.1.1 Hak Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

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

4.1.1.1 Gaji Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum

Kompensasi gaji diberikan sebagai bentuk balas jasa aparatur. Balas jasa yang diterima oleh aparatur sebagai akibat dari pelaksanaan pekerjaan di organisasi dalam bentuk uang. Kompensasi gaji diberikan secara rutin setiap bulannya. Kompensasi gaji merupakan bentuk kompensasi langsung. Penentuan kompensasi gaji berdasarkan pada nilai relatif dari suatu jabatan dalam suatu organisasi. Penentuan besaran gaji juga berdasarkan pada urutan kepentingan dan jabatan-jabatan aparatur yang ada. Penentuan besaran gaji harus dilakukan berdasarkan evaluasi jabatan. Pelaksanaan evaluasi jabatan yang dilakukan dengan baik diharapkan akan mendatangkan keadilan internal (*internal equity*). Keadilan internal merupakan salah satu unsur yang penting dalam memotivasi kerja. Sejalan dengan keadilan internal, terdapat unsur lain sebagai unsur yang memotivasi kinerja. Unsur tersebut adalah keadilan eksternal (*external equity*). Keadilan eksternal dilaksanakan melalui survei gaji. Survei gaji dimaksudkan untuk membandingkan besaran jumlah uang yang diperoleh aparatur pemerintahan dengan pegawai non pemerintahan. Unsur perbandingan dapat berupa jabatan yang sama. Survei gaji juga merupakan kegiatan untuk mengetahui tingkat gaji yang berlaku secara umum dalam instansi pemerintahan yang mempunyai jabatan yang sejenis. Hal ini dilakukan untuk mengusahakan keadilan eksternal sebagai salah satu faktor penting dalam perencanaan dan penentuan gaji.

Pemberian kompensasi aparatur Puslitbang SDA merupakan salah satu bentuk penghargaan secara langsung berupa gaji. Gaji diberikan karena aparatur

yang bekerja telah berjasa ikut melaksanakan tugas pemerintahan. Apabila kompensasi gaji diberikan melebihi standarisasi, aparatur yang menerima kompensasi gaji tersebut akan merasa senang serta puas. Aparatur tersebut akan termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerja mereka. Harapan aparatur setelah meningkatkan kualitas kerja supaya pemberian kompensasi selanjutnya bisa lebih besar. Jika aparatur itu kualitas kerjanya meningkat, berarti dalam bekerja para aparatur tersebut telah produktif. Pemberian kompensasi melebihi standarisasi penggajian diberikan apabila produktivitas kerja aparatur meningkat. Gaji yang besar akan memotivasi aparatur bekerja. Apabila para aparatur telah termotivasi dalam bekerja, maka profesional aparatur terhadap pekerjaan yang meraka laksanakan akan terwujud.

Sistem penggajian mengenal tiga jenis skala penggajian. Skala penggajian tersebut yaitu skala tunggal, skala ganda, dan skala campuran. Skala tunggal merupakan penggajian yang memberikan gaji pokok yang sama kepada pegawai yang berpangkat sama. Skala tunggal tidak memperhatikan sifat pekerjaan dan beratnya tanggungjawab yang dilaksanakan oleh pegawai. Skala ganda merupakan sistem penggajian yang menentukan besaran gaji pokok berdasarkan pada pangkat dan sifat pekerjaan pegawai. Sifat pekerjaan pegawai yang lebih besar tanggungjawabnya dapat mempengaruhi besaran gaji yang diterima. Keuntungan sistem ini adalah dapat menimbulkan rangsangan bagi pegawai untuk bekerja keras dalam menunaikan tanggungjawabnya. Efek dari penggajian skala ganda adalah menimbulkan ketidakadilan saat pensiun. Aparatur yang pangkatnya lebih tinggi tetapi tanggungjawab kerjanya bersifat lebih ringan akan mendapatkan gaji

yang lebih kecil. Besaran jumlah gaji akan menentukan jumlah tunjangan pensiun. Tunjangan pensiun merupakan akumulasi dari penyisihan sebagian gaji setiap bulannya. Skala campuran merupakan pemberian gaji pokok yang besarnya sama untuk jabatan yang sama. Gaji pokok yang diberikan tidak memperhatikan sifat pekerjaan yang dilaksanakan pegawai. Selain gaji pokok, dalam skala campuran diberikan tunjangan-tunjangan lain berdasarkan tanggungjawab yang dibebankan kepada pegawai.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, sistem penggajian yang berlaku bagi aparatur di Indonesia saat ini adalah penggajian skala campuran. Aparatur mendapatkan gaji pokok yang besarnya sama untuk jabatan yang sama. Aparatur di Indonesia juga tetap mendapatkan tunjangan-tunjangan lain sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepada aparatur. Besaran gaji yang diterima aparatur sesuai dengan masa kerja, golongan dan tanggungjawab yang dibebankan kepada aparatur.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan diketahui bahwa besarnya balas jasa bagi suatu instansi pemerintah sudah diketahui sebelumnya. Aparatur pemerintahan secara pasti mengetahui besarnya gaji yang akan diterimanya setiap bulan. Besarnya gaji pokok dan tunjangan lainnya sudah diatur berdasarkan peraturan pemerintah. Besarnya kompensasi ini mencerminkan status, pengakuan, dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh aparatur. Jika balas jasa atau kompensasi yang diterima semakin besar maka berarti jabatannya semakin tinggi, statusnya semakin baik, dan pemenuhan kebutuhan yang dinikmatinya semakin meningkat pula.

Gaji pokok yang diterima aparatur Puslitbang SDA berdasarkan standar golongan PNS. Tidak berdasarkan kesepakatan antara pemberi kompensasi dengan pekerja seperti di swasta. Pada pelaksanaannya, bisa saja aparatur yang memiliki golongan yang sama akan mendapatkan jumlah gaji yang berbeda. Hal ini dikarenakan perhitungan perbedaan kurun waktu bekerja setiap aparatur. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di bagian keuangan Puslitbang SDA, bahwa aparatur yang memiliki golongan yang lebih rendah bisa saja mendapatkan gaji yang lebih besar ketimbang aparatur yang golongannya lebih tinggi. Gaji tersebut didasarkan karena aparatur yang memiliki golongan yang lebih rendah tersebut lebih lama mengabdi di Puslitbang SDA ketimbang aparatur bergolongan lebih tinggi tetapi baru saja bekerja di Puslitbang SDA.

Berdasarkan penelitian di lapangan, berikut ini adalah daftar tabel jumlah gaji aparatur berdasarkan golongan:

Tabel 4.1
Gaji Aparatur Puslitbang SDA

Golongan	Jumlah Aparatur	Gaji (Rp)
1	4 orang	1,095,000 - 1,720,400
2	19 orang	1,390,100 - 2,349,000
3	157 orang	1,743,400 - 2,910,200
4	43 orang	2,057,600 - 3,580,000

(sumber: Puslitbang SDA tahun 2010)

Gaji aparatur Puslitbang SDA pada dasarnya mengacu pada tingkat golongan. Besaran gaji yang diterima berdasarkan gelar atau status pendidikan yang dimiliki aparatur. Jumlah gaji aparatur yang berada di golongan 1 dapat saja melebihi jumlah gaji aparatur yang berada di golongan 2. Hal ini disebabkan adanya faktor perbedaan lamanya bekerja. Aparatur yang telah bekerja selama 2

tahun secara otomatis akan mendapatkan kenaikan gaji walaupun tidak mengalami kenaikan kelas golongan. Kenaikan gaji akan menambah semangat aparatur dalam bekerja. Pemberian gaji berdasarkan golongan dan lamanya bekerja dirasa aparatur cukup adil. Tenaga, pemikiran dan kesetiaan dalam berbakti kepada negara turut diperhitungkan. Aparatur yang telah lama bekerja tidak merasa cemburu sosial kepada aparatur yang baru bekerja dengan golongan yang lebih tinggi. Aparatur yang baru bekerja tetap akan menerima gaji terendah dalam golongannya dikarenakan faktor lamanya bekerja. Penerapan pola gaji seperti ini akan memberikan rasa nyaman bagi aparatur yang telah lama bekerja, karena akan berpengaruh pada kompensasi cuti pada akhir masa bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa gaji yang diterima adalah standar bagi setiap PNS. Jika masyarakat merasakan pelayanan inovatif yang memuaskan melalui SIGSDA, maka masyarakat sendiri yang akan menilai kelayakan besar kecilnya gaji aparatur. Pemerintah tidak serta merta memberikan besaran kompensasi gaji tanpa adanya perhitungan terhadap kebutuhan aparatur dan perkembangan ekonomi yang selalu berubah.

Masalah penggajian aparatur untuk lembaga pemerintahan telah diatur dalam Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2003 Tentang Penyesuaian Gaji Pokok Pegawai Negeri Sipil Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2003. Persyaratan tersebut berlaku untuk semua lembaga pemerintahan, termasuk di Puslitbang SDA, oleh karena itu survei gaji dilakukan langsung oleh pemerintah pusat, namun mempertimbangkan keadaan di daerah.

Pemberian kompensasi gaji kepada aparatur Pusltibang SDA telah terlaksanakan dengan baik. Besaran gaji aparatur Puslitbang SDA tidak dapat disamaratakan. Hal-hal yang mempengaruhi besaran gaji tersebut adalah tingkat golongan pegawai dan besarnya tanggung jawab yang dilaksanakan oleh aparatur Puslitbang SDA. Gaji yang diterima aparatur Puslitbang telah sesuai dengan beban kerja yang dilaksanakan. Besaran gaji akan memotivasi aparatur dalam meningkatkan kualitas kerja. Peningkatan kualitas kerja dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik melalui SIGSDA.

4.1.1.2 Cuti Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum

Cuti merupakan hak bebas dari aktifitas kerja yang diberikan kepada aparatur. Cuti diberikan kepada aparatur dalam rangka menjamin kesegaran jasmani dan rohani setiap aparatur. Aparatur akan mengalami keadaan bosan jika bekerja secara terus-menerus. Tenaga aparatur yang dikeluarkan dalam pelaksanaan kerja akan mencapai titik produktif maksimal. Keadaan aparatur yang lelah dalam bekerja akan menyebabkan penurunan tingkat produktifitas aparatur.

Aparatur sebagai makhluk sosial akan mengalami penurunan kondisi kesehatan yang disebabkan oleh adanya perubahan cuaca. Aparatur yang sedang sakit tidak akan maksimal dalam pelaksanaan kerja. Aparatur membutuhkan waktu yang cukup untuk memulihkan kesehatannya. Cuti merupakan hak yang diterima aparatur untuk istirahat dari kerja guna pemulihan kesehatan.

Aparatur Puslitbang yang mengalami keadaan sakit akan mendapatkan hak cuti sakit. Aparatur yang sakit lebih dari dua hari diwajibkan melampirkan surat sakit dari rumah sakit pemerintah atau puskesmas dalam pelaporan ijin cuti sakit. Pelaksanaan kerja akan menimbulkan resiko-resiko kesehatan aparatur Puslitbang SDA. Aparatur yang mengalami sakit yang berkepanjangan berhak mendapatkan cuti paling lama satu tahun enam bulan.

Keadaan lain yang menyebabkan aparatur membutuhkan cuti adalah keadaan dimana seorang aparatur melaksanakan persalinan. Aparatur wanita yang telah berumahtangga pada saatnya akan mengalami proses persalinan. Proses persalinan membutuhkan waktu yang cukup lama. Aparatur yang mengalami proses persalinan tersebut tidak akan dapat melaksanakan pekerjaan yang dibebankan. Proses persalinan menyebabkan aparatur harus beristirahat dengan cukup.

Hak cuti bersalin diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA berjenis kelamin wanita. Cuti bersalin diberikan kepada aparatur wanita yang melaksanakan persalinan pertama, kedua dan ketiga. Pembatasan jumlah cuti bersalin dikarenakan penyelenggaraan program Keluarga Berencana (KB) di Puslitbang SDA. Proses pengajuan cuti bersalin aparatur di Puslitbang SDA tidak melalui proses birokrasi yang sulit. Aparatur yang mengalami persalinan dengan mudah mendapatkan hak cuti bersalin jika telah memenuhi persyaratan cuti.

Cuti juga diberikan kepada aparatur yang sedang mengenyam pendidikan. Cuti belajar diberikan kepada aparatur yang mengikuti proses pendidikan di dalam negeri atau di luar negeri. Peningkatan pendidikan aparatur akan menambah

kualitas produktifitas kerja aparatur. Aparatur yang sedang melaksanakan pendidikan di luar kota tidak akan dapat berkonsentrasi dengan maksimal terhadap pekerjaan aparatur dalam instansi. Aparatur yang melaksanakan proses pendidikan akan dibebaskan dari kewajiban bekerja. Hal ini dimaksudkan agar aparatur dapat berkonsentrasi penuh dalam mengenyam pendidikan.

Aparatur Puslitbang SDA yang sedang melaksanakan tugas belajar di dalam negeri atau di luar negeri berhak mendapatkan cuti belajar. Pengajuan permohonan cuti kepada pejabat yang berwenang memberikan cuti. Pengajuan cuti ini melalui Pimpinan Perguruan Tinggi atau Kepala Perwakilan Republik Indonesia di Negara yang bersangkutan.

Aparatur berhak mendapatkan cuti ketika mengalami keadaan-keadaan mendesak yang memaksa aparatur tersebut untuk meninggalkan tanggung jawab. Cuti ini diselenggarakan bagi aparatur yang ikut suami atau istri pergi ke luar negeri maksimal selama tiga tahun. Cuti juga merupakan hak dari aparatur yang melaksanakan urusan lain di luar urusan instansi.

Aparatur Puslitbang SDA berhak bebas dari tugas ketika mengikuti urusan di luar urusan instansi. Aparatur yang turut suami atau turut istri ke luar negeri tidak akan kehilangan statusnya sebagai aparatur jika pergi maksimal selama tiga tahun. Aparatur yang pergi ke luar negeri berhak menerima cuti bepergian selama memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Proses pengajuan hak cuti ini membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal ini dikarenakan tanggung jawab aparatur yang akan melaksanakan cuti nantinya akan dilimpahkan kepada aparatur lain. Disposisi tanggung jawab tersebut membutuhkan aparatur yang mampu

melaksanakan tanggung jawab tersebut. Aparatur yang melaksanakan cuti ini tidak akan mendapatkan tunjangan-tunjagan lain. Aparatur yang melaksanakan cuti dalam waktu yang pendek tidak memerlukan aparatur pengganti. Hal ini menyebabkan proses pengajuan cuti tidak sulit.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, pemenuhan hak cuti aparatur dapat diselenggarakan dengan proses birokrasi yang tidak rumit. Pelaksanaan cuti merupakan hak aparatur dalam rangka proses pemulihan kondisi kesehatan. Pelaksanaan cuti juga diselenggarakan dalam rangka peningkatan mutu pendidikan aparatur Puslitbang SDA. Aparatur yang pergi ke luar negeri masih berhak menjadi aparatur Puslitbang SDA jika kembali dalam kurun waktu tiga tahun. Berdasarkan kondisi di lapangan, aparatur tidak akan kehilangan hak-hak lain ketika mengambil hak cuti. Hak gaji dan tunjangan-tunjangan lainnya masih tetap didapatkan kecuali bagi aparatur yang ikut suami atau ikut istri ke luar negeri. Aparatur cukup senang dengan adanya cuti yang diberikan. Aparatur tidak akan was-was kehilangan penghasilan ketika mengalami kondisi *force major*, seperti banjir, tanah longsor, kebakaran dan gempa bumi. Pemenuhan hak cuti pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas aparatur dalam meningkatkan kualitas kerja.

Cuti yang diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku. Aparatur yang melaksanakan hak cuti tidak akan disebut sebagai aparatur yang mangkir dari kerja. Peraturan-peraturan yang mendukung cuti aparatur sebagai berikut:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1976 tentang Cuti Pegawai Negeri Sipil.
3. Keputusan Bersama 3 Menteri mengenai Cuti Bersama.

Keputusan-keputusan tersebut akan menjaga citra nama baik aparatur yang tidak dapat melaksanakan kerja sesuai dengan tanggung jawabnya.

Berdasarkan penelitian di lapangan, selama periode tahun 2010 terdapat 14 (empat belas) aparatur Puslitbang SDA yang telah mengambil cuti.

Tabel 4.2
Rekap Cuti Aparatur Puslitbang SDA 2010

Nama	Lama Cuti	Terhitung Mulai Tanggal	Jenis Cuti
Dian Anugrah	3 bulan	5Jan - 5April	Bersalin
Anjelita	3 bulan	8 Feb - 8 Mei	Bersalin
Yeyet Heryati	4 hari	19 Januari	Tahunan
Entin Kartini	10 hari	1 Februari	Tahunan
Nurul Nurjanah	3 bulan	22 Feb – 22 Mei	Bersalin
Dedi Sugiarto	4 hari	6 April	Tahunan
Ati Kurniati	3 hari	7 April	Tahunan
Nina Herlina	6 hari	22 April	Tahunan
Indriyanti Saptarita	6 hari	30 April	Tahunan
Muhayanti	6 hari	30 April	Tahunan
Rina Diani	5 hari		Tahunan
William M.	2 hari		Tahunan
Firdaus Achmad	8 hari	29 Juni	Tahunan
Gina Nuryanti	2 bulan	11 Agst – 11 Okt	Bersalin

(sumber: Sub Bidang Pengembangan Keahlian Puslitbang SDA 2010)

Peningkatan jumlah aparatur yang mengambil cuti terjadi pada bulan April. Hal ini terjadi dikarenakan keinginan invidu aparatur yang mengikuti rekan kerja yang mengambil cuti. Pelaksanaan cuti pada bulan April dilakukan secara bergantian

dan bahkan secara bersamaan. Suasana kerja akan berubah ketika rekan satu ruangan tidak hadir dalam satu hari kerja. Hal ini menyebabkan aparatur melaksanakan cuti secara bersamaan. Pelaksanaan cuti pada bulan April yang cukup meningkat juga disebabkan oleh adanya kenaikan pangkat aparatur-aparatur lainnya. Kenaikan pangkat aparatur lainnya akan mengurangi tanggung jawab aparatur yang berada pada posisi yang sama. Belum adanya penugasan lain merupakan *moment* yang tepat untuk bebas dari tugas. Sehingga pelaksanaan cuti tahunan tidak akan berpengaruh pada pelaksanaan kerja.

Fenomena lain yang terjadi adalah ketika aparatur Puslitbang SDA tidak mengambil cuti sesuai dengan hak yang telah ditentukan. Cuti bersalin diberikan 1 bulan sebelum persalinan dan 2 bulan setelah persalinan. Cuti bersalin yang seharusnya diambil oleh aparatur Puslitbang SDA adalah 3 bulan. Akan tetapi ada aparatur yang hanya mengambil cuti selama 2 bulan saja. Hal ini dikarenakan faktor kesehatan yang baik sebelum 1 bulan persalinan dan loyalitas aparatur dalam melaksanakan kerja.

Cuti aparatur Puslitbang SDA sering dilaksanakan pada pertengahan tahun. Pelaksanaan cuti ini dikarenakan pada pertengahan tahun, kegiatan kerja dapat dipindahtangankan pada aparatur lainnya. Pada awal tahun, program kerja baru harus dilaksanakan guna menunjang program kerja satu tahun ke depan. Sedangkan pada akhir tahun, Puslitbang akan mengakhiri program kerja selama periode satu tahun. Faktor ini menyebabkan tenaga aparatur Pusltibang SDA sangat dibutuhkan.

Ijin cuti aparatur Puslitbang SDA diberikan atas persetujuan aparatur yang memiliki tingkatan lebih tinggi atau Pejabat Eselon yang lebih tinggi tingkatannya. Pemberian ijin cuti didasarkan pada kebutuhan aparatur yang mendesak atau berdasarkan kebutuhan Puslitbang SDA akan tenaga dan pemikiran dari aparatur Puslitbang SDA itu sendiri. Proses pengajuan hak cuti tidak rumit. Hal yang membuat proses pengajuan cuti akan lama adalah ketika Pejabat Eselon yang memiliki wewenang pemberian cuti tidak ada di Puslitbang SDA. Proses pengajuan tidak akan berjalan dengan baik karena surat keterangan cuti tidak akan dapat diberikan kepada aparatur yang mengajukan hak cuti. Kejadian seperti ini akan membuat hak cuti aparatur yang mendesak akan terabaikan.

4.1.1.3 Tunjangan Kesehatan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum

Tunjangan kesehatan dibutuhkan aparatur dalam rangka menunjang produktivitas kerja. Tunjangan kesehatan yang diterima aparatur merupakan asuransi kesehatan sosial. Program Asuransi Kesehatan Sosial merupakan penugasan Pemerintah kepada PT.Askes (Persero). Penugasan tersebut berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 69 tahun 1991 dengan peserta Pegawai Negeri Sipil, Pejabat Negara, Penerima Pensiun PNS, Penerima Pensiun TNI/Polri, Penerima Pensiun Pejabat Negara, Veteran dan Perintis Kemerdekaan. Pembayaran tunjangan kesehatan berasal dari iuran aparatur yang disisihkan dari gaji setiap bulannya untuk jaminan pemeliharaan kesehatan. Aparatur yang juga

berhak mendapatkan jaminan kesehatan dari PT. ASKES adalah Pegawai Negeri Tidak Tetap (Dokter/Dokter Gigi/Bidan – PTT). Hal ini berdasarkani SK Menkes nomor 1540/MENKES/SK/XII/2002, tentang Penempatan Tenaga Medis Melalui Masa Bakti Dan Cara Lain.

Tunjangan kesehatan merupakan hak yang diharapkan aparatur dalam peningkatan kualitas kerja. Tunjangan kesehatan dimaksudkan sebagai jaminan kesehatan aparatur dalam bekerja. Tunjangan kesehatan diberikan kepada aparatur yang sakit. Aparatur yang sakit tidak akan maksimal dalam melaksanakan tanggung jawab kerja. Keadaan kesehatan aparatur dapat berubah sewaktu-waktu. Aparatur yang mendadak jatuh sakit dapat langsung dibawa ke puskesmas atau rumah sakit pemerintahan. Biaya perawatan akan ditanggung secara langsung oleh PT. ASKES. PT. ASKES selain menanggung biaya perawatan, juga menanggung biaya pengobatan selama masa pemulihan kesehatan. Aparatur tidak akan was-was dengan biaya pengobatan yang besar.

Tunjangan kesehatan lain yang didapatkan adalah pelayanan kesehatan di Poliklinik Puslitbang SDA. Penyelenggaraan Poliklinik Puslitbang SDA bekerjasama dengan Universitas Padjajaran (UNPAD). Pelayanan kesehatan di Poliklinik Puslitbang SDA hanya buka sekali dalam seminggu. Jika pada saat tutup, maka pelayanan kesehatan di Poliklinik Puslitbang SDA tidak akan terlaksanakan.

Berdasarkan wawancara di lapangan, terdapat indikasi bahwa tunjangan kesehatan merupakan harapan dari semua aparatur. Aparatur Puslitbang SDA tidak akan segan meningkatkan loyalitas kerjanya. Jaminan kesehatan yang

didapatkan tidak akan menimbulkan rasa was-was ketika suatu saat aparatur tersebut jatuh sakit. Kesehatan merupakan kondisi mutlak bagi setiap aparatur Puslitbang SDA dalam bekerja. Aparatur yang tidak dalam kondisi sehat, tidak akan maksimal dalam pelaksanaan kerja. Pelaksanaan kerja yang tidak maksimal akan menyebabkan penurunan kualitas kerja.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, tunjangan kesehatan merupakan hak yang diberikan pemerintah kepada aparatur. Tunjangan kesehatan merupakan perwujudan dari perhatian pemerintah atas kesehatan aparatur Puslitbang SDA. Kondisi kesehatan aparatur Puslitbang SDA sangat menentukan kondisi kerja, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan SIGSDA. Aparatur Puslitbang SDA yang berada dalam kondisi kesehatan yang baik akan bekerja secara maksimal. Kesehatan aparatur akan sangat mendukung tenaga dan pemikiran aparatur dalam bekerja. Tunjangan kesehatan yang diberikan pemerintah kepada aparatur Puslitbang SDA melalui Poliklinik Puslitbang SDA merupakan layanan kesehatan gratis. Berdasarkan pelaksanaan pelayanannya, poliklinik ini tidak berjalan dengan maksimal. Pelayanan yang dilaksanakan satu hari dalam satu minggu tidak sebanding dengan lima hari kerja aparatur dalam satu minggu. Aparatur tidak akan mendapatkan pelayanan kesehatan pada empat hari lainnya ketika poliklinik tutup. Kondisi tersebut dirasakan aparatur sangat mengurangi tanggung jawab pemerintah dalam memberikan tunjangan kesehatan.

Tunjangan kesehatan yang diterima aparatur melalui PT. ASKES merupakan perputaran dana yang berasal dari aparatur itu sendiri. Gaji aparatur disisihkan 2% untuk asuransi kesehatan setiap bulannya. Tunjangan kesehatan

yang didapatkan aparatur akan sangat membantu jika dalam keadaan mendesak. Aparatur akan terbantu ketika harus mengeluarkan dana yang besar untuk perawatan dan pemulihan kesehatan. Tunjangan kesehatan yang didapatkan merupakan iuran asuransi kesehatan yang berasal dari aparatur itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah hanya mengelola iuran asuransi kesehatan dari setiap aparatur. Dana tersebut berasal dari aparatur dan diberikan kepada aparatur yang membutuhkan. Tunjangan kesehatan yang merupakan hak aparatur belum dipenuhi oleh pemerintah secara maksimal. Hal ini disebabkan karena pemerintah hanya memberikan tunjangan kesehatan aparatur Puslitbang SDA melalui Poliklinik saja. Dana tunjangan kesehatan melalui Askes belum ditanggung oleh pemerintah secara keseluruhan.

Penggunaan askes oleh aparatur dilakukan dengan maksimal. Maksimalisasi askes dikarenakan dana jaminan kesehatan tersebut berasal dari pemotongan gaji dari aparatur itu sendiri. Aparatur Puslitbang SDA akan rugi jika tidak menggunakan tunjangan askes. Penyaluran dana askes melalui pihak ketiga yaitu PT. ASKES, tidak menyebabkan aparatur enggan untuk menggunakan fasilitas asuransi kesehatan. Aparatur yang sakit tidak selalu menggunakan askes. Aparatur tidak akan menggunakan askes apabila jumlah biaya yang dikeluarkan ketika sakit tidak besar. Hal ini dikarenakan penggunaan askes hanya berlaku di rumah sakit pemerintahan dan puskesmas saja, sedangkan aparatur yang sakit tidak selalu melaksanakan perobatan di tempat yang telah ditunjuk oleh PT. ASKES.

4.1.1.4 Tunjangan Cacat dan Uang Duka Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum

Aparatur Puslitbang SDA berhak mendapatkan jaminan sosial tunjangan cacat dan uang dalam masa kerjanya. Jaminan ini untuk mendukung kinerja aparatur dan dilindungi oleh Undang-undang. Pengembangan SIGSDA membutuhkan peranan aparatur di lapangan. Penelitian di lapangan memiliki resiko-resiko dalam pengerjaannya, terutama resiko keselamatan jiwa.

Seluruh aparatur Puslitbang berhak mendapatkan jaminan asuransi kesehatan yang dibayarkan pemerintah melalui Askes. Askes dimaksudkan sebagai bukti kejelasan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas keselamatan kerja aparaturnya. Berdasarkan penelitian dan wawancara di lapangan, proses mendapatkan kompensasi cacat dan uang duka tidak rumit. Hal ini didasari faktor sosial dan hati nurani pemerintah dalam memberikan tunjangan ini.

Pemerintah tidak lantas lupa akan jasa-jasa aparatur dalam melaksanakan pembangunan. Adanya jaminan hak mendapatkan tunjangan cacat dan uang duka akan membantu kesejahteraan aparatur. Aparatur tidak akan merasa was-was apabila ada musibah yang menimpanya di kemudian hari. Askes yang diberikan kepada aparatur berdasarkan golongan atau jabatan fungsional aparatur tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan SIGSDA membutuhkan pengumpulan data di lapangan. Kondisi-kondisi di lapangan dapat menyebabkan kecelakaan atau musibah yang menimpa aparatur. Rasa was-was aparatur akan muncul jika tidak ada jaminan keselamatan kerja. Terutama kepada aparatur yang sekaligus menjadi tulang punggung keluarga. Kematian seorang aparatur akan menambah beban

keluarga yang ditinggalkan. Biaya pemakaman aparatur tersebut akan membebani keluarga yang ditinggalkan. Kelangsungan kehidupan keluarga yang ditinggalkan akan semakin sulit, hal ini juga yang menyebabkan aparatur sangat berharap akan jaminan tunjangan cacat dan uang duka.

Berdasarkan pengalaman yang sudah terjadi, aparatur tidak hanya mendapatkan kompensasi uang cacat dan uang duka dari pemerintah saja. Aparatur yang menjadi anggota koperasi karyawan, juga mendapatkan santunan uang duka dari koperasi tersebut. Cacat dan kematian dalam melaksanakan kerja bukanlah harapan dari semua pihak, akan tetapi aparatur sangat berharap bahwa tunjangan cacat dan kematian agar diperhatikan oleh pemerintah. Harapan tersebut menjadikan tunjangan cacat dan uang duka dialokasikan sebagai hak aparatur.

Pemberian tunjangan uang cacat dan uang duka yang diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA telah dilaksanakan dengan baik. Pemberian tunjangan uang cacat diberikan langsung kepada aparatur yang mengalami cacat dalam pelaksanaan kerja. Pemberian tunjangan uang duka diberikan kepada ahli waris aparatur Puslitbang SDA. Aparatur yang mengalami musibah merasa diperhatikan oleh pemerintah. Proses pencairan dana tunjangan uang cacat dan uang duka sangat mudah sekali. Pihak keluarga dari aparatur yang mengalami musibah hanya membawa surat keterangan keadaan cacat atau meninggal dunia. Setelah itu proses pencairan dana dapat dilaksanakan.

4.1.1.5 Pensiun Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum

Pensiun merupakan pemberhentian aparatur dengan hormat dari jabatannya. Aparatur tidak lagi bekerja pada instansi sebagaimana biasanya. Pensiun diberikan kepada aparatur yang sudah tidak lagi produktif dalam bekerja. Pensiun dilaksanakan oleh aparatur berdasarkan usia yang sudah mencukupi atau berdasarkan kepada inisiatif dari aparatur tersebut untuk mengajukan pensiun. Hal lain yang memaksa aparatur harus pensiun adalah meninggal dunia. Aparatur yang berhenti kerja melalui prosedur pensiun akan mendapatkan hak tunjangan pensiun.

Pensiun bagi aparatur Puslitbang SDA merupakan keadaan tidak lagi bekerja di Puslitbang SDA. Setiap aparatur Puslitbang SDA pada akhirnya akan mengalami pensiun. Program pensiun merupakan jaminan hari tua berupa pemberian uang setiap bulan kepada aparatur Puslitbang yang telah memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Mencapai usia pensiun.
2. Meninggal pada masa aktif, yang akan diberikan kepada janda/duda atau anaknya sebelum berumur 25 tahun.

Tujuan diberikannya dana pensiun adalah untuk memberikan jaminan hari tua bagi aparatur Puslitbang SDA pada saat mencapai usia pensiun. Alasan lain adalah sebagai penghargaan atas jasa-jasa aparatur Puslitbang SDA setelah yang bersangkutan memberikan pengabdian kepada Negara. Besaran pensiun yang diterima berdasarkan tingkatan golongan.

Berdasarkan analisa penelitian di lapangan, pensiun merupakan iuran bulanan yang diambil dari gaji aparatur Puslitbang SDA. aparatur wajib membayar iuran 10% dari penghasilan sebulan (gaji pokok ditambah tunjangan keluarga). Iuran dimaksud diperuntukkan:

a. 4,75% untuk pensiun;
b. 3,25% untuk tabungan hari tua;
c. 2% untuk asuransi kesehatan.

Pensiun merupakan dana yang berawal dari aparatur itu sendiri dan dicairkan ketika masuk masa pensiun. Aparatur yang diberhentikkan dari masa kerja akan mendapatkan pengembalian nilai tunai pensiun. Aparatur yang berhak mendapatkan pengembalian nilai tunai merupakan aparatur yang berhenti mulai 1 Februari 1975. Aparatur yang diberhentikan tanpa hak pensiun sebelum berlakunya Peraturan Menteri Keuangan RI No 71/KMK.02/2008, diberikan nilai tunai dimaksud. Kemudian ditambah hasil pengembangan sebesar 9% pertahun yang dihitung sejak yang bersangkutan diberhentikan sampai ditetapkan Peraturan Menteri Keuangan tersebut. Besarnya pengembalian nilai tunai iuran pensiun sekurang-kurangnya Rp 200.000 (dua ratus ribu rupiah). Apabila aparatur yang diberhentikan tanpa hak pensiun telah meninggal dunia, maka pengembalian nilai tunai dapat diajukan oleh istri, suami, anak atau ahli warisnya yang sah dengan menyampaikan persyaratan dan disertai dengan surat keterangan ahli waris.

Masa pensiun bukan sekedar sebagai pembatasan usia pada diri seorang aparatur untuk menjadi pegawai dan ada hak-hak yang diberikan setelah pensiun. Pensiun merupakan proses berjalannya regenerasi yang normal sesuai aturan yang

ada. Jika aparatur yang telah pensiun tetapi diperpanjang masa pensiunnya atas permintaan aparatur yang bersangkutan atau pimpinan, tentu proses regenerasi organisasi akan terhambat.

Regenerasi yang terhambat bukan saja akan mengganggu harapan para generasi yang lebih muda, tetapi juga mengganggu kinerja organisasi. Perpanjangan juga dapat memunculkan ketidakpuasan aparatur. Terutama generasi penerus yang merasa seharusnya sudah ada regenerasi. Apalagi kalau perpanjangan sampai terjadi dua kali dan pimpinan sekedar simbol. Citra pimpinan hanya menduduki posisi saja dalam pelaksanaan tugas tanpa bisa mengelola organisasi dengan baik sebagaimana mestinya.

Aparatur Puslitbang SDA akan mengalami pensiun pada tanggal 1 pada bulan dan tahun yang telah ditentukan. Daftar pensiunan Pejabat Struktural Puslitbang SDA dapat dilihat pada lampiran. Penetapan pensiun pada tanggal 1 dimaksudkan supaya aparatur Puslitbang SDA yang akan pensiun dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah diagendakan dalam waktu satu bulan. Pensiun juga diberikan secara tiba-tiba kepada aparatur yang meninggal dunia. Kebijakan ini dilakukan untuk mengantisipasi pekerjaan yang ditinggalkan aparatur tersebut akan terbengkalai. Proses pergantian aparatur memberi kejelasan bahwa pekerjaan tersebut akan ada yang melaksanakan.

4.1.1.6 Kenaikan Pangkat Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum

Pengembangan karir melalui kenaikan pangkat memberikan peranan penting bagi setiap aparatur. Kenaikan pangkat bahkan menjadi idaman yang selalu dinanti-nantikan. Kenaikan pangkat merupakan kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan aparatur bersangkutan untuk menjabat suatu jabatan yang lebih tinggi. Kenaikan pangkat akan memberikan status sosial, wewenang dan tanggungjawab serta penghasilan yang semakin besar bagi aparatur tersebut. Kesempatan untuk promosi jabatan bagi setiap aparatur berdasarkan asas keadilan dan objektivitas. Kenaikan pangkat akan mendorong aparatur bekerja giat, bersemangat, berdisiplin dan berprestasi kerja. Kualitas kerja semakin besar sehingga sasaran organisasi yang optimal. Kenaikan pangkat akan mendorong kinerja aparatur dalam meningkatkan kinerjanya dalam meningkatkan peran pelayanan terhadap masyarakat. Hak ini membuat aparatur berusaha mengembangkan inovasi kerja dan memenuhi standar persyaratan pangkat.

Kenaikan pangkat yang diterima aparatur berdasarkan aturan baku yang telah ditetapkan. Aparatur yang telah memenuhi persyaratan mendapatkan kenaikan pangkat tidak langsung diangkat pada saat itu juga. Masa kenaikan pangkat adalah pada tanggal 1 Januari, 1 April, 1 Juli dan 1 Oktober setiap tahunnya. Sebelum tanggal tersebut, maka aparatur masih harus menunggu mendapatkan hak kenaikan pangkat. Hal ini dimaksudkan sebagai perencanaan

pemerintah dalam penyelarasan kenaikan tunjangan-tunjangan yang akan diterima oleh aparatur.

Kenaikan pangkat aparatur di Puslitbang SDA dilaksanakan mengikuti kebutuhan organisasi. Kenaikan pangkat aparatur Puslitbang merupakan upaya regenerasi dalam struktur organisasi. Rotasi yang dilaksanakan akan memberikan nuansa baru dalam bekerja. Tenaga-tenaga profesional yang telah berpengalaman dinaikkan jabatannya. Aparatur Puslitbang SDA yang berpengalaman tersebut akan memberikan contoh dan memberikan kaderisasi kepada aparatur lainnya. Proses pembinaan tidak akan terjadi apabila aparatur tersebut masih berada dalam kedudukan yang sama. Pengangkatan jabatan merupakan salah satu cara agar proses kaderisasi aparatur Puslitbang dapat berjalan dengan baik. Pelaksanaan kenaikan pangkat juga dimaksudkan sebagai pemacu semangat aparatur dalam meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di lapangan, terdapat beberapa jenis kenaikan pangkat yang dilaksanakan di Puslitbang SDA. *Pertama,* kenaikan pangkat yang dilaksanakan adalah kenaikan pangkat reguler. Kenaikan pangkat reguler diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA yang telah bekerja minimal selama empat tahun dari pangkat sebelumnya. Kenaikan pangkat reguler diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA yang tidak menduduki jabatan struktural maupun fungsional. Aparatur Puslitbang SDA yang sedang mengikuti pendidikan juga berhak atas kenaikan pangkat reguler.

Kedua, kenaikan pangkat yang diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA adalah **k**enaikan pangkat pilihan. Kenaikan pangkat ini diberikan kepada aparatur

Puslitbang SDA yang menduduki jabatan struktural atau fungsional. Aparatur tersebut telah melaksanakan kerja selama minimal dua tahun dalam pangkat terakhirnya. Kenaikan pangkat pilihan diberikan kepada aparatur yang memperoleh ijazah atau STTB.

Ketiga, kenaikan pangkat yang diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA adalah **k**enaikan pangkat anumerta. Kenaikan pangkat anumerta diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA yang dinyatakan meninggal dalam menjalankan tugas kedinasan. Kenaikan pangkat anumerta mulai berlaku mulai tanggal aparatur yang bersangkutan meninggal dunia. *Keempat,* kenaikan pangkat lain yang diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA adalah kenaikan pangkat pengabdian. Kenaikan pangkat pengabdian diberikan kepada aparatur yang diberhentikan dengan hormat dengan hak pensiun karena mencapai batas usia pensiun. Kenaikan pangkat pengabdian diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA satu bulan sebelum aparatur yang bersangkutan diberhentikan dengan hormat dengan hak pensiun.

Kenaikan pangkat akan mempengaruhi besaran tunjangan yang akan didapatkan aparatur. Kewajiban dan tanggung jawab yang diterima juga akan bertambah. Kenaikan pangkat aparatur Puslitbang dibatasi oleh pendidikan yang dimiliki oleh aparatur tersebut. Berikut adalah daftar pangkat maksimum yang dapat diterima oleh aparatur berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 4.3
Pangkat Maksimum Aparatur

Pendidikan	Golongan/Ruang
SD	I/a s/d II/a
SLTP	I/c s/d II/c
SLTA, Diploma 1	II/a s/d II/d
Diploma II	II/b s/d III/b
Sarjana Muda, Akademi, Diploma III	II/c s/d III/c
Sarjana, Diploma IV	III/a s/d III/d
S2, Spesialis I	III/b s/d IV/a
S3, Spesialis II	III/c s/d IV/b

(sumber: Puslitbang SDA tahun 2010)

Kenaikan pangkat yang diberikan kepada aparatur Puslitbang SDA sudah terlaksana dengan baik. Aparatur-aparatur Puslitbang SDA yang pensiun harus digantikan dengan aparatur baru. Kenaikan pangkat dapat terlaksana melalui proses pergantian aparatur. Pergantian-pergantian aparatur telah melahirkan inovasi-inovasi baru di Puslitbang SDA. Inovasi tersebut seperti penerapan sistem absensi *digital* untuk memacu aparatur dalam pelaksanaan gerakan disiplin waktu dalam bekerja. Inovasi lainnya adalah penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Pelayanan tersebut berupa aplikasi SIGSDA. Pemberian kenaikan pangkat membuktikan bahwa aparatur dapat meningkatkan daya kerja dan inovasi aparatur. Hak kenaikan pangkat tersebut pantas diterima aparatur guna pengembangan Puslitbang SDA menjadi semakin maju.

Kenaikan pangkat aparatur Puslitbang SDA bisa terjadi diluar tanggal 1 Januari, 1 April, 1 Juli dan 1 Oktober setiap tahunnya. Fenomena ini terjadi karena adanya pengangkatan langsung oleh Menteri Pekerjaan Umum sesuai dengan kebutuhan. Pengangkatan jabatan secara langsung dilandasi oleh Surat Keterangan Menteri Pekerjaan Umum (SK Menteri PU). Pengangkatan berdasarkan kebutuhan berpengaruh pada semangat kerja aparatur. Aparatur

Puslitbang SDA akan berusaha meningkatkan *kredit point* (penilaian dalam kerja) untuk memenuhi kualifikasi persyaratan mendapatkan kenaikan pangkat berdasarkan SK Menteri PU.

4.1.1.7 Kesejahteraan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum

Kesejahteraan merupakan tujuan dari aparatur untuk bekerja. Proses pencapaian kesejahteraan dilaksanakan untuk kehidupan yang layak di hari tua nanti. Aparatur tidak akan mengetahui keadaan-keadaan yang terjadi terhadap dirinya pada masa mendatang. Pemenuhan kebutuhan hidup selama bekerja telah dipenuhi dengan adanya gaji tetap yang diterima setiap bulan. Kesejahteraan aparatur dapat dinilai berdasarkan harta benda yang dimiliki oleh aparatur tersebut. Walaupun secara normatif, esensi dari kesejahteraan aparatur tidak hanya ditentukan melalui penilaian harta benda saja.

Kesejahteraan aparatur Puslitbang SDA sedikit berbeda dengan instansi pemerintahan lainnya. Aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan pelayanan tidak mendapatkan rumah hunian, alat transportasi maupun moda transportasi antar jemput aparatur dari rumah ke kantor. Berdasarkan wawancara di lapangan, dapat diketahui bahwa kesejahteraan yang diterima aparatur Puslitbang SDA berupa pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan melalui balai kesehatan yang ada di Kantor Puslitbang SDA dan pelayanan kesehatan melalui Askes.

Kesejahteraan lain yang dapat menunjang kinerja aparatur Puslitbang SDA adalah adanya kantin, sarana ibadah dan perpustakaan di sekitar kantor. Aparatur Puslitbang tidak harus ke luar area kantor untuk makan siang. Hal ini dapat mengefesiensikan waktu istirahat siang bagi aparatur. Sarana ibadah yang disediakan di Puslitbang tidak hanya sebuah mesjid, akan tetapi ada mushala di setiap lantai kantor. Jika waktu kerja cukup padat, aparatur Puslitbang SDA tidak harus naik turun lantai dari gedung kantor untuk melaksanakan ibadah shalat. Aparatur yang sedang melaksanakan penelitian dapat mencari referensi buku di perpustakaan yang berada di lantai dasar Puslitbang SDA. Berdasarkan penelitian di lapangan, perpustakaan ini cukup membantu dikarenakan koleksi buku yang cukup tentang sumber daya air.

Kesejahteraan lain yang diterima adalah uang makan ketika bekerja. Uang makan adalah uang yang diberikan kepada PNS berdasarkan tarif dan dihitung secara harian untuk keperluan makan PNS. Uang makan diberikan paling banyak 22 hari kerja dalam 1 bulan. Tahun 2010 uang makan mengalami kenaikan Rp 5.000 menjadi Rp 20.000 per hari.

Berdasarkan penelitian di lapangan, aparatur Puslitbang SDA berhak menjadi anggota Koperasi Karyawan Puslitbang SDA. Koperasi ini bergerak di bidang simpan pinjam. Aparatur dapat meminjam uang jika memerlukan. Sebaliknya, aparatur Puslitbang SDA juga dapat menyimpan uang pada koperasi ini untuk dikelola. Perhitungan bagi hasil dilakukan pada akhir tahun. Aparatur Puslitbang akan mendapatkan penghasilan lain jika ikut aktif dalam keanggotaan koperasi ini. Hal ini akan membantu mensejahterahkan aparatur.

Koperasi karyawan sangat membantu aparatur yang sedang membutuhkan dana cepat. Koperasi karyawan bukanlah sarana dari pemerintah, akan tetapi merupakan inisiatif dari aparatur Puslitbang SDA. Perubahan-perubahan kondisi perekonomian yang sangat cepat, menyebabkan kebutuhan aparatur yang meningkat. Tunjangan gaji yang diterima terkadang tidak dapat mengikuti kebutuhan aparatur yang selalu berubah-ubah. Adanya kebutuhan rumah tangga yang tiba-tiba melonjak menyebabkan gaji yang diterima aparatur tidak mencukupi. Koperasi karyawan menjadi solusi bagi aparatur yang membutuhkan dana cepat.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut pemerintah belum melaksanakan pemenuhan tunjangan kesejahteraan aparatur dengan baik. Tunjangan kesejahteraan yang aparatur Puslitbang SDA peroleh masih berupa sarana-sarana penunjang kerja di Puslitbang SDA. Pemerintah belum memperhatikan kesejahteraan aparatur untuk kehidupan aparatur pada masa mendatang. Fasilitas rumah hunian dan sarana transportasi tidak didapatkan aparatur. Hal ini akan menimbulkan kesejangan aparatur Puslitbang SDA dengan aparatur pada instansi pemerintahan lainnya. Adanya kecemburuan sosial dalam pelaksanaan kerja menyebabkan aparatur akan mencari penghasilan tambahan di luar Puslitbang SDA. Kondisi ini akan mengganggu konsistensi tujuan aparatur Puslitbang SDA dalam bekerja. Tenaga dan pikiran aparatur akan terbagi dan tidak maksimal dalam peningkatan kualitas kinerja.

Kesejahteraan aparatur yang belum terpenuhi akan sangat rentan terhadap munculnya praktek-praktek penyimpangan kerja. Penyimpangan kerja akan menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Aparatur yang melaksanakan praktek KKN akan sangat merugikan Negara.

4.1.2 Kewajiban Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

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

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

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

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

a. Konsistensi Tujuan
b. Produktifitas
c. Kualitas Layanan
d. Responsivitas
e. Responsibilitas
f. Akuntabilitas
g. Kualitas Perlindungan Masyarakat

Kewajiban aparatur dalam meningkatkan kinerja dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat. Maka faktor kinerja sangat menentukan terwujudnya pelayanan prima, berkualitas secara dinamis dan tanggap, cepat serta tepat sasaran. Kinerja aparatur haruslah memenuhi semua indikator tersebut di atas.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, ada beberapa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja aparatur Puslitbang SDA, yaitu sebagai berikut :

1. Partisipasi.

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

2. Komunikasi

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

3. Pengakuan

Pengakuan merupakan pemberian penghargaan yang tepat serta wajar kepada aparatur atas prestasi kerja yang dicapainya. Aparatur akan bekerja keras dan semakin rajin, jika mereka terus-menerus mendapat pengakuan dan kepuasan dari usaha-usahanya. Upaya memberikan pengakuan kepada aparatur dengan penjelasan bahwa aparatur tersebut patut menerima penghargaan. Penghargaan karena prestasinya dan jasa-jasa yang diberikannya. Pengakuan dan pujian ini harus diberikan dengan ikhlas di hadapan umum supaya nilai pengakuan itu semakin besar.

4. Pendelegasian Wewenang

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

5. Perhatian Timbal Balik

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

4.1.2.1 Konsistensi Tujuan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus konsisten terhadap tujuan yang telah ditentukan. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah jangan sampai melanggar peraturan yang berlaku di dalam pelaksanaannya. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah juga tidak boleh berbenturan dengan kebijakan lain. Konsistensi sebuah kebijakan akan mendukung penerapan kebijakan tersebut di lapangan.

Konsistensi tujuan dibutuhkan dalam pelaksanaan konsistensi kerja. Konsistensi dimaksudkan untuk menjaga kinerja aparatur tetap pada alur pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan kerja akan sesuai dengan prosedur kerja. Pelaksanaan kerja yang sesuai dengan prosedur akan menghasilkan kualitas kerja seperti yang diharapkan. Pencapaian kerja merupakan harapan aparatur dalam melaksanakan pelayanan.

Konsistensi perilaku berupa komitmen dan kemampuan menerjemahkan falsafah hidup negara dan bangsa menjadi falsafah hidup individual. Aparatur memiliki kompetensi dan komitmen perjuangan yang tinggi dalam mengemban

amanat pemerintahan negara secara konsisten. Perilaku tersebut diwujudkan dalam meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan kepada masyarakat.

Secara konseptual konsistensi tujuan merupakan paradigma dan sistem peradaban yang luhur dalam penyelenggaraan pelayanan. Konsistensi tujuan dimaksud untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan bangsa. Perilaku ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap unsur penyelenggara Negara., Persyaratan tersebut pada essensinya adalah konsensus, kompetensi, komitmen dan konsistensi dalam mewujudkan dan memelihara nilai-nilai kemanusiaan. Nilai-nilai yang diwujudkan dalam kehidupan individu dan kehidupan bersama, dalam bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, yang didasarkan pada tujuan organisasi. Artinya, aparatur dapat menduduki posisi dan peran yang aktual dan efektif sebagai paradigma dan sistem penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan Kasubid Pengembangan Keahlian, konsistensi aparatur mencakup tiga hal. *Pertama*, konsistensi aparatur dalam mengembangkan wawasan. Penyelenggaraan pelayanan SIGSDA selalu mengikuti perkembangan perubahan alam dari masa ke masa. Aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan kerja selalu mengembangkan wawasan melalui berbagai cara. Pengembangan wawasan aparatur dapat dilakukan dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan, melanjutkan jenjang pendidikan, mencari informasi melalui *internet* ataupun membaca buku di perpustakaan Puslitbang SDA. Pengembangan wawasan akan sangat membantu aparatur dalam peningkatan kinerja sesuai dengan tanggung jawabnya.

Kedua, konsistensi aparatur dalam mengikuti dan melaksanakan instruksi atasan. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab kepada aparatur memberikan kebebasan bagi aparatur untuk bekerja. Kebebasan tersebut terkadang menjadi faktor penyebab aparatur tidak melaksanakan kerja dengan baik. Aparatur Puslitbang SDA harus melaksanakan tanggung jawab yang diberikan berdasarkan instruksi atasan. Pelaksanaan kerja yang sesuai dengan perintah atasan akan menyebabkan pekerjaan akan terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

Ketiga, konsistensi aparatur dalam rajin bekerja. Konsistensi aparatur dalam rajin bekerja merupakan kewajiban aparatur. Pemberian tunjangan-tunjangan kepada aparatur dibarengi dengan pelaksanaan kerja yang maksimal. Pelaksanaan kerja yang konsisten akan menghasilkan pencapaian target kerja. Pekerjaan-pekerjaan di Puslitbang SDA akan cepat terselesaikan apabila aparatur konsisten dalam rajin bekerja.

Konsistensi kerja aparatur Puslitbang SDA telah terlaksanakan dengan baik. Aparatur melaksanakan kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diterima. Pelaksanaan konsistensi tujuan akan mengalami kendala apabila kondisi kesehatan tidak mendukung dalam pelaksanaan kerja. Konsistensi tujuan tidak akan tercapai apabila adanya kesalahan arahan dari pimpinan. Konsistensi tujuan aparatur pada kenyataannya telah sesuai dengan visi dan misi Puslitbang SDA. Orientasi penelitian dan pengembangan yang mengarah pada orientasi pelayanan telah terlaksanakan. Pelayanan SIGSDA merupakan contoh konkret dari tujuan

Puslitbang SDA. Kewajiban konsistensi tujuan yang diperankan oleh aparatur telah terselenggara dengan baik.

4.1.2.2 Produktifitas Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Produktifitas merupakan kewajiban aparatur dalam melaksanakan kerja. Aparatur dituntut dapat bekerja dengan maksimal. Pemberian tunjangan gaji dimaksudkan sebagai pemberian kompensasi atas kerja aparatur. Aparatur harus menunaikan kewajibannya dengan meningkatkan produktifitas kerja. Aparatur dapat dikatakan produktif apabila telah melaksanakan kerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.

Produktivitas kerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIGSDA dilakukan dengan pemantauan program kerja yang dilakukan pegawai. Program kerja seorang pegawai dapat dilihat melalui tingkat kehadiran pegawai melalui absensi yang berbasis *digital* yaitu dengan sistem *finger*. Sistem *finger* merupakan mesin absensi dengan metode sidik jari bagian jempol. Aparatur Puslitbang SDA cukup menempelkan jempol pada mesin absensi, maka akan tercatat secara otomatis waktu pada saat aparatur melakukan absensi. Apabila tingkat kehadiran seorang pegawai tinggi, bisa diartikan seorang pegawai tersebut produktif. Sebaliknya, jika kehadirannya rendah, berarti kurang produktif.

Produktifitas kerja aparatur akan selalu dipantau oleh pengawas kerja. Pengawas kerja merupakan aparatur yang ditunjuk atau aparatur yang menjadi

kepala suatu bidang. Kepala Puslitbang SDA dengan rutin memantau kinerja aparaturnya. Pemantauan kualitas kerja aparatur akan menghasilkan penilaian positif ataupun penilaian negatif. Aparatur yang maksimal dalam bekerja akan mendapatkan penghargaan berupa pujian dan tunjangan-tunjangan yang maksimal. Aparatur yang kurang maksimal dalam bekerja akan mendapatkan pembinaan kerja. Pembinaan dapat dilakukan dengan cara membangkitkan semangat kerja aparatur dan meningkatkan kualitas aparatur dengan memberikan motivasi kepada aparatur. Pembinaan aparatur tersebut menerapkan cara-cara persuasif. Proses komunikasi yang baik kepada pegawai untuk memotivasi supaya aparatur yang bersangkutan menjadi produktif.

Berdasarkan penelitian di lapangan, kondisi produktifitas aparatur mulai membaik. Hal ini dikarenakan adanya contoh disiplin kerja yang diterapkan oleh Kepala Puslitbang SDA dan kepala-kepala bidang lainnya kepada aparatur bawahnya. Disiplin kerja akan meningkatkan kualitas kerja yang maksimal. Aparatur yang produktif dalam bekerja dinilai berdasarkan pencapaian kerja yang diberikan kepada aparatur tersebut. Tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur juga merupakan faktor penilaian tingkat produktifitas aparatur.

Sebelum diterapkan sistem absensi *digital*, aparatur bisa datang kapan saja dengan menitip absensi kerja. Bahkan ada aparatur yang tidak datang dan keesokan harinya membubuhkan tanda tangan absensi pada hari aparatur tersebut tidak hadir. Hal ini menyebabkan beberapa pekerjaan terbengkalai. Pekerjaan yang tidak terselesaikan pada waktunya akan menyebabkan pencapaian kerja tidak

tercapai. Aparatur yang mangkir kerja akan menyebabkan penurunan produktifitas kerja. Kondisi-kondisi tersebut akan menurunkan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan produktifitas kerja aparatur Puslitbang SDA didukung dengan pemberian sarana-sarana teknologi dalam pelaksanaan kerja. Penyediaan komputer dan fasilitas internet akan mendukung aparatur dalam meningkatkan produktifitas kerja. Penyediaan mesin *fotocopy* di setiap bidang akan memaksimalkan waktu kerja aparatur. Aparatur dapat dengan cepat memperbanyak berkas-berkas kerja tanpa harus pergi ke Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga. Adanya layanan *internet* dapat memudahkan aparatur dalam mengirimkan data antar bagian di Puslitbang SDA. Peningkatan-peningkatan fasilitas-fasilitas tersebut sangat mendukung aparatur dalam bekerja. Peningkatan produkitifitas kerja dapat dilihat dengan adanya pengembangan SIGSDA. Pelayanan SIGSDA pada tahun-tahun sebelumnya sangat sulit dikembangkan. Hal ini dikarenakan kurangnya sarana-sarana penunjang penyelenggaraan SIGSDA. Sarana internet yang belum digunakan serta masih terlihat beberapa unit mesin tik di ruangan kerja aparatur.

4.1.2.3 Kualitas Layanan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Kualitas layanan organisasi publik sangat ditentukan oleh oleh interaksi antara pemberi layanan dan pengguna layanan. Aparatur memiliki tingkatan kinerja tertentu dalam memberikan layanan. Keadaan tersebut terkadang tidak

sesuai dengan ekspektasi yang dimiliki masyarakat tentang kualitas layanan yang diinginkan. Pelayanan dan harapan masyarakat terkadang tidak berjalan selaras. Kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

Interaksi antara aparatur dengan masyarakat dalam memberikan layanan publik rentan terhadap praktek-praktek yang menyimpang. Praktek menyimpang muncul akibat adanya keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah. Masyarakat bisa saja mengeluarkan biaya pelayanan yang lebih untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam pelayanan. Kualitas layanan dilaksanakan berdasarkan standar yang harus dicapai oleh aparatur. Kualitas layanan mencakup kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja.

Kewajiban aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kinerja mencakup kualitas layanan. Peranan aparatur sangat menentukan peningkatan kualitas layanan. Kualitas sumber daya aparatur merupakan aktor yang memegang peranan penting dalam peningkatan kerja. Tata cara bekerja yang diterapkan kepada aparatur sebagai pedoman aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan alur bekerja. Proses-proses dalam bekerja merupakan rangkaian pelaksanaan tanggung jawab yang dilaksanakan aparatur. Pelaksanaan kerja tersebut pada akhirnya akan melahirkan hasil kerja. Pencapaian hasil kerja merupakan tujuan dari Puslitbang SDA.

Peningkatan kualitas layanan dilaksanakan dengan cara penguatan kualitas sumber daya aparatur. Tidak dipungkiri bahwa proses penguatan kualitas sumber

daya aparatur mengalami kendala-kendala yang tidak sedikit. Orientasi kerja aparatur yang masih mengarah kepada bekerja untuk mendapatkan penghasilan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat. Faktor pendidikan yang dimiliki setiap aparatur sangat menentukan kualitas sumber daya aparatur. Aparatur yang memiliki pendidikan tinggi dapat dengan mudah menerapkan teknologi dalam melaksanakan kerja. Kemampuan bekerja setiap aparatur akan berbeda berdasarkan pengalaman dan kualitas pendidikan yang dimiliki.

Kualitas layanan aparatur dalam penyelenggaraan SIGSDA sudah masuk ke dalam kategori pelayanan yang baik. Penilaian kualitas layanan ini berdasarkan tanggapan masyarakat. Aparatur tidak akan bisa memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan oleh aparatur itu sendiri. Aparatur telah bekerja dengan maksimal dalam pelayanan SIGSDA, akan tetapi tanggapan masyarakatlah yang akan menentukan tingkat kualitas layanan SIGSDA.

Penyelenggaraan layanan SIGSDA didukung oleh sarana-sarana yang memadai di Puslitbang SDA. Peningkatan perangkat komputer dan jaringan internet akan sangat membantu aparatur dalam meningkatkan kinerjanya. Penggunaan *software-software* terbaru akan memudahkan aparatur dalam mengoperasikan SIGSDA. Proses pelaksanaan kerja yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai akan membuat pencapaian kerja dapat mudah tercapai. Peningkatan kinerja aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas layanan dapat dilihat melalui penyelenggaraan SIGSDA. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan bidang sumber daya air tidak hanya untuk

kepentingan Puslitbang SDA semata. Hasil-hasil penelitian dan pengembangan tersebut diinformasikan secara langsung kepada masyarakat luas melalui SIGSDA. Kualitas layanan aparatur dalam meningkatkan kinerja dikatakan baik karena sifat pelayanan yang diberikan sangat terbuka.

4.1.2.4 Responsivitas Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Responsivitas adalah kemampuan aparatur untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan. Responsivitas aparatur juga mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap aparatur terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Kemampuan aparatur dalam mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Aspek responsivitas menghendaki agar pelayanan publik bisa memenuhi kepentingan masyarakat. Birokrasi yang diperankan oleh aparatur seharusnya diarahkan kepada pelayanan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur untuk mensejahterahkan masyarakat. Pasang surut kinerja aparatur Puslitbang SDA sangat ditentukan oleh dinamika eksternal dan internalnya. Responsivitas

kebijakan dan strategi pelayanan Puslitbang SDA bergantung pada dukungan dari aparatur yang menjalankan roda birokrasi di Puslitbang SDA.

Responsivitas aparatur Puslitbang SDA dalam menanggapi keluhan masyarakat akan SIGSDA masih terkesan manual. Hal ini dilihat melalui aplikasi yang tersedia tidak disediakan sarana komunikasi langsung dengan masyarakat pengguna SIGSDA. Masyarakat dapat memberikan tanggapan akan SIGSDA secara langsung, tetapi harus kembali ke situs awal Puslitbang SDA. Penyelenggaraan pelayanan SIGSDA mengalami hambatan-hambatan kondisional diluar perhitungan. Tidak berfungsinya SIGSDA secara tiba-tiba terkadang tidak diketahui aparatur sebelum adanya keluhan dari masyarakat. Kondisi ini sangat sensitif dan mampu menimbulkan persepsi buruk masyarakat dengan beranggapan bahwa kinerja aparatur Puslitbang SDA sangat lamban.

Aparatur pemerintahan yang mampu menghadapi perubahan adalah aparatur yang adaptif dengan perubahan itu sendiri. Aparatur yang dapat menghadapi perubahan adalah aparatur yang mempunyai komitmen yang tinggi, mempunyai kompetensi dan responsivitas berdasarkan prinsip-prinsip *governance*. Hal ini dibuktikan melalui kepribadian yang tangguh serta karakter yang tahan uji, aparatur yang demikianlah yang dapat memainkan strategi menghadapi era perubahan.

Keberhasilan dalam pengembangan daya responsivitas aparatur ditempuh dengan strategi antara lain:

1. Proses pelatihan untuk mempersiapkan individu dan tim agar kinerja pada tingkat tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi.

2. Penekanan pada tanggung jawab dan kewenangan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Pelaksanaan strategi tersebut pada akhirnya menghasilkan aparatur yang inovatif dan kreatif. Kreatifitas merupakan penyatuan pengetahuan dari berbagai bidang pengalaman yang berlainan untuk menghasilkan ide baru yang lebih baik. Apabila kreativitas merupakan pengembangan ide baru, maka inovasi merupakan proses penerapan ide tersebut secara actual ke dalam praktek responsivitas aparatur. Tantangan terbesar bagi individu kreatif adalah mempengaruhi pihak lain untuk menerima ide mereka dan kemudian sukses dalam mengimplementasikan ide tersebut di tempat kerja.

4.1.2.5 Responsibilitas Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik (*good public service*) di Indonesia merupakan perwujudan responsibilitas pemerintah. Responsibilitas pengelolaan administrasi publik dan pelaksanaan akuntabilitas dalam rangka menghadapi tuntutan dan aspirasi masyarakat modern Indonesia. Hal ini diperkuat dengan tujuan serta cita-cita berbangsa dan bernegara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945.

Manajemen suatu organisasi yang *responsibel* adalah digunakan untuk memeriksa standar pelayanan. Standar ketepatan bagaimana standar pelayanan yang diimplementasikan dengan baik. Responsibilitas berkaitan dengan

pelaksanaan evaluasi (penilaian) mengenai standar pelaksanaan pelayanan. Standar yang dibuat berdasarkan situasi dan kondisi yang dihadapi, dan apabila di rasa sudah tepat, manajemen memiliki responsibilitas untuk mengimplementasikan standar-standar tersebut.

Responsibilitas merupakan otoritas yang diberikan atasan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Rerponsibilitas menyangkut pelaksanaan kegiatan aparatur Puslitbang SDA sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Sesuai dengan kebijakan organisasi baik secara eksplisit maupun secara implisit. Manajemen suatu organisasi yang responsibel adalah digunakan untuk memeriksa apakah standar pelayanan sudah tepat, dan bagaimana standar tersebut segera diimplementasikan dengan baik. Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi (penilaian) mengenai standar pelaksanaan kegiatan. Standar yang dibuat sudah tepat dengan situasi dan kondisi yang dihadapi, dan apabila dirasa sudah tepat, manajemen memiliki responsibilitas untuk mengimplementasikan standar-standar tersebut.

Responsibilitas aparatur Puslitbang SDA terkesan masih kurang tanggap akan kebutuhan masyarakat. Pelayanan SIGSDA tanpa dibarengi dengan fasilitas layanan komunikasi dua arah dengan masyarakat pengguna SIGSDA. Standar pelayanan yang sudah sangat baik menjadi tidak berarti ketika aplikasi SIGSDA tidak berjalan atau *offline*. Masyarakat tidak dapat mengakses SIGSDA sebagaimana biasanya. Pengembangan-pengembangan aplikasi SIGSDA yang tidak dibarengi dengan ketelitian aparatur Puslitbang SDA akan berakibat fatal. Aplikasi SIGSDA yang tidak kembali pada kondisi *online* menyebabkan

pelayanan terhenti. Kondisi seperti ini memang jarang sekali terjadi, akan tetapi akan mengganggu pelayanan jika terjadi seperti pada bulan Juli pada saat peneliti melakukan penelitian.

4.1.2.6 Akuntabilitas Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Terselenggaranya pelayanan yang baik menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan bangsa dan negara. Penyelenggaraan pelayanan yang baik menjadi salah satu indikasi terwujudnya *good governance*. Pelayanan yang baik memerlukan pengembangan dan penerapan sistem akuntabilitas yang tepat. Penerapan pelayanan yang jelas dan nyata akan mewujudkan penyelenggaraan pembangunan yang berdaya guna, berhasil guna, bertanggung jawab serta bebas dari KKN.

Akuntabilitas pemerintahan kepada publik pada umumnya lebih difokuskan kepada masalah efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Konsep akuntabilitas publik didasari pemikiran bahwa masyarakat tidak hanya berhak mengetahui pada pelaporan pertanggungjawaban keuangan saja, tetapi juga non-keuangan. Konsep ini lebih dikenal dengan sebutan akuntabilitas kinerja.

Akuntabilitas kinerja paling tidak memberi manfaat tranpasransi kepada masyarakat. Kejelasan seberapa besar efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan yang notabene dibiayai oleh uang rakyat. Aparatur dapat

sekaligus mengintrospeksi diri terhadap kemampuan dari setiap program yang dijalankan apakah mengarah pada tujuan pada periode akhir perencanaan.

Akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi. Misi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Penetapan ini melalui suatu media pertanggungjawaban, yang dilaksanakan secara periodik. Akuntabilitas suatu institusi pemerintah merupakan perwujudan untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan visi, misi, strategi. Tanggung jawab berdasarkan operasionalisasi pelaksanaannya dalam institusi yang bersangkutan. Pertanggung jawaban ini umumnya adalah dilakukan terhadap *stakeholders* atau pejabat publik yang dipilih masyarakat (*elected officials*).

Akuntabilitas berkenaan dengan pertanggungjawaban keberhasilan dan kegagalan pencapaian misi organisasi. Inilah yang membedakan akuntabilitas dengan responsibilitas. Sementara responsibilitas adalah ditentukan oleh faktor internal organisasi yang berhubungan dengan kewajiban melaksanakan wewenang atau amanah yang diterima, sedangkan akuntabilitas mempertanggungjawakan pelaksanaan wewenang atau amanah tersebut terhadap faktor eksternal organisasi yaitu *stakeholders* atau *elected officials.*

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk menjelaskan bagaimana realisasi otoritas yang diperoleh aparatur Puslitbang SDA. Akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk

mencapai semua itu. Pengendalian sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan akuntabilitas aparatur Puslitbang SDA. Pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik demikian juga sebaliknya.

Media akuntabilitas yang memadai dapat berbentuk laporan yang dapat mengekspresikan pencapaian tujuan melalui pengelolaan sumber daya suatu organisasi. Hal ini disebabkan karena pencapaian tujuan merupakan salah satu ukuran kinerja individu maupun unit organisasi. Tujuan tersebut dapat dilihat dalam rencana strategi organisasi, rencana kinerja, dan program kerja tahunan, dengan tetap berpegangan pada Rencana Jangka Panjang dan Menengah (RJPM) dan Rencana Kerja Pemerintah (RKP). Media akuntabilitas lain yang cukup efektif dapat berupa laporan tahunan tentang pencapaian tugas pokok dan fungsi dan target-target serta aspek penunjangnya seperti aspek keuangan, aspek sarana dan prasarana, aspek sumber daya aparatur dan lain-lain.

Implementasi akuntabilitas di Puslitbang SDA pada prinsipnya telah dilaksanakan secara bertahap. Dukungan peraturan-peraturan yang berhubungan langsung dengan keharusan penerapan akuntabilitas di Puslitbang SDA. Hal ini menunjukan keseriusan Puslitbang SDA dalam upaya melakukan reformasi birokrasi. Berdasarkan penelitian dan wawancara di lapangan, masih terdapat beberapa hambatan dalam implementasi akuntabilitas. Hambatan tersebut dikarenakan masih terdapat ego lembaga atau bagian-bagian kedudukan dalam instansi Puslitbang SDA. Ada bagian dalam struktural organisasi Puslitbang SDA yang masih kaku dalam memberikan informasi. Kultur kerja yang masih

berorientasi bekerja untuk pemerintah dan bukan untuk masyarakat masih terjadi disini. Pemberian informasi terhadap peneliti terkesan birokratis. Prosedur perijinan kepada Puslitbang SDA adalah alasan kuat kepada peneliti untuk mendapatkan informasi.

Akuntabilitas aparatur tidak dibarengi dengan akuntabilitas melalui situs yang terbuka untuk masyarakat. Ada kaidah-kaidah yang dijaga oleh etika instansi. Hal ini menyebabkan tidak semua informasi yang dibutuhkan peneliti bisa didapatkan. Secara tidak langsung Undang Undang Keterbukaan Publik tidak terlalu berpengaruh di instansi ini. Berdasarkan pemaparan beberapa aparatur, tidak semua data yang peneliti butuhkan dapat aparatur berikan. Hal ini berkenaan dengan rahasia Negara.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, akuntabilitas aparatur Puslitbang SDA sudah mengarah pada keterbukaan pada masyarakat. Kaidah-kaidah rahasia instansi tetap dijaga. Hambatan-hambatan akuntabilitas terjadi karena adanya ego individu dalam struktural aparatur masih terjadi. Prosedur yang sangat birokratis masih berlaku, sehingga alur birokrasi dalam pengumpulan informasi terkesan rumit. Prosedur yang birokratis dilaksanakan karena aparatur Puslitbang SDA menjaga aturan yang berlaku. Pelaksanaan prosedur ini untuk menjaga stabilitas dan keamanan rahasia negara. Akuntabilitas aparatur Pusltibang SDA dalam meningkatkan kinerja dapat dilihat dari penampilan informasi melalui situs Puslitbang SDA. Prinsip yang dipegang teguh aparatur Puslitbang SDA adalah konsistensi tujuan bekerja berdasarkan visi dan misi Puslitbang SDA.

4.1.2.7 Kualitas Perlindungan Masyarakat Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Perlindungan masyarakat merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan. Pengembangan SIGSDA akan bersinggungan secara langsung dengan masyarakat dalam pengumpulan data di lapangan. Kesalahan dalam pemberian informasi melalui SIGSDA akan berakibat fatal bagi kenyamanan masyarakat. Informasi tentang daerah bobot gempa misalnya. Masyarakat akan was-was jika akurasi informasi yang diberikan tentang daerah bobot gempa yang tinggi tidak akurat.

Pola pikir masyarakat awam memang tidak akan mengarah jauh ke arah negatif. Hal ini disebabkan SIGSDA hanya akan diakses oleh masyarakat yang benar-benar mengerti konsep aplikasi SIGSDA. Masyarakat yang akan mengakses SIGSDA seperti yang telah dijelaskan di awal adalah para peneliti yang membutuhkan informasi bidang sumber daya air. Informasi yang didapatkan dari aplikasi ini dapat dijadikan patokan untuk pembangunan tata ruang. Prediksi-prediksi dalam pembangunan dapat diminimalisir dampak negatifnya berdasarkan informasi yang diterima. Kondisi tanah dan perairan dapat dijadikan patokan dasar dalam merancang struktur bangunan. Kesalahan dalam perancangan struktur bangunan akan berakibat fatal jika terjadi bencana alam. Bangunan akan mudah rapuh.

Puslitbang SDA mendapatkan informasi tentang kondisi di lapangan dari balai-balai yang ada di daerah. Proses pengumpulan data membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Hal ini untuk memaksimalkan akurasi data. Akurasi data akan sangat melindungi kenyamanan masyarakat. Pengumpulan data yang akurat membantu dalam menghasilkan informasi yang akurat. Sesuai dengan penelitian di lapangan, perlindungan masyarakat yang diterapkan Puslitbang SDA cukup berkualitas. Hanya saja kondisi cuaca Indonesia yang sedang tak menentu dapat menyebabkan kondisi sumber daya air di Indonesia dapat berubah.

Aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kinerjanya telah menerapkan dan sangat memperhatikan kualitas perlindungan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari metode pengumpulan informasi di lapangan untuk diinformasikan melalui SIGSDA. Data-data dikumpulkan melalui balai-balai yang diselenggarakan Puslitbang SDA. Balai-balai tersebut memiliki spesifikasi dalam pengumpulan data di lapangan untuk menjaga konsistensi informasi. Data-data tentang kondisi sungai dikumpulkan oleh balai sungai. Begitu juga dengan informasi yang dibutuhkan lainnya. Pengerucutan tanggung jawab dalam mengumpulkan data-data akan menghasilkan informasi yang akurat. Balai-balai dibawah naungan Puslitbang SDA sangat membantu dalam pengembangan SIGSDA. Balai-balai tersebut hanya fokus kepada satu jenis pengumpulan informasi saja. Data-data akurat yang berasal dari balai-balai memperkuat ketajaman informasi SIGSDA. Informasi yang tajam dan akurat membuat masyarakat percaya akan kualitas dari pelayanan SIGSDA.

4.2 Perilaku Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Aparatur yang menjalankan sistem dan mekanisme birokrasi di Indonesia dituntut masyarakat untuk mengedepankan prinsip keterbukaan. Budaya kerja aparatur beserta seluruh aspeknya, menjadi hal mendasar yang perlu direduksi kembali oleh setiap aparatur penyelenggara pemerintahan. Hal ini terkait erat dengan realitas praktek penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dengan nuansa permasalahan yang semakin kompleks. Hal ini merupakan konsekuensi tantangan kerja yang dihadapi oleh organisasi pemerintahan. Tantangan kerja para aparatur pemerintahan di dalamnya yang turut memiliki permasalahan kompleks. Selama ini para pemimpin dan aparatur masih sering mengabaikan nilai-nilai moral dan budaya kerja yang ada. Masalah yang mendasar adalah memahami dan mengimplementasikan budaya kerja yang baik. Budaya kerja merupakan tugas berat yang harus ditempuh secara utuh dan menyeluruh dalam waktu yang sangat panjang, karena hal ini menyangkut proses pembangunan karakter, sikap dan perilaku aparatur itu sendiri.

Pembangunan karakter serta pembentukan sikap dan perilaku aparatur dianalogikan sebagai pengembangan budaya kerja aparatur. Hal ini merupakan suatu proses pengembangan cara pandang aparatur dalam memberikan makna terhadap proses bekerja. Cara pandang aparatur tersebut juga dapat menguatkan prinsip-prinsip moral dalam meningkatkan kualitas kerja terhadap bidang yang ditekuninya. Cara pandang tersebut juga dapat menimbulkan keyakinan yang kuat

atas dasar-dasar nilai yang diyakininya. Memiliki semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh untuk mewujudkan prestasi kerja terbaik. Semangat yang didukung dengan pengembangan perilaku positif oleh aparatur itu sendiri.

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

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

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

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

4.2.1 Perilaku Jujur Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Kejujuran merupakan hal utama yang harus dimiliki oleh setiap aparatur. Ketika aparatur tidak berlaku jujur, maka tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme sangat mudah terbangun. Pelayanan melalui SIGSDA adalah pelayanan secara langsung walaupun masyarakat tidak bertatap muka secara langsung dengan aparatur pemberi layanan. Sehingga informasi yang diberikan harus berdasar pada fakta-fakta yang ada di lapangan.

Perilaku jujur aparatur juga dibangun dalam pelaksanaan kerja sehari-hari. Kejujuran dalam penggunaan keuangan dalam lapangan, kejujuran dalam menggunakan waktu bekerja, serta kejujuran dalam menjaga akurasi informasi merupakan faktor penting dalam berperilaku. Negara akan sangat dirugikan ketika dalam proses kegiatan penelitian, biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan laporan keuangan yang sebenarnya. Kejujuran aparatur dalam menggunakan waktu kerja juga akan menentukan maksimalisasi kualitas pelayanan. Aparatur yang mangkir kerja akan menghambat proses pelayanan. Informasi yang diberikan harus terus diperbaharui, sehingga akurasi informasi tersebut akan maksimal. Masyarakat tidak akan tahu bahwa informasi yang diberikan sangat akurat atau tidak. Hal ini juga ditentukan oleh kejujuran aparatur dalam perbaharuan informasi.

Berdasarkan penelitian di lapangan, kejujuran aparatur ditentukan oleh strategi pimpinan kepala atau pimpinan bidang yang ada di Puslitbang SDA dalam menjaga stabilitas kerja. Perhatian pimpinan kepada bawahannya akan membuat aparatur termotivasi dalam meningkatkan kinerjanya. Sebelum diterapkannya sistem absensi *finger* (digital), ada aparatur yang datang tidak tepat waktu. Pimpinan Puslitbang SDA tidak dapat mengkontrol kehadiran bawahannya dikarenakan banyak pekerjaan yang harus diselesaikan. Hal ini mencitrakan kejujuran aparatur yang masih kurang dalam melaksanakan jam kerja.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur Puslitbang SDA, ketidak jujuran aparatur dalam pelaksanaan jam kerja sudah mulai berkurang. Hal ini sejak diterapkannnya sistem absensi *finger*. Aparatur Puslitbang SDA tidak dapat melanggar jam kerja yang telah ditentukan. Apabila hal tersebut dilanggar, maka akan ada pembinaan aparatur dengan cara-cara persuasif. Aparatur yang tidak mengindahkan arahan-arahan dari Kepala Puslitbang SDA akan mendapatkan sanksi. Berdasarkan kasus yang telah terjadi, ada seorang aparatur yang terpaksa melaksanakan pensiun dini. Hal ini dikarenakan persentasi jam kerja yang dilaksanakan tidak maksimal.

Praktek-praktek KKN tidak pernah terjadi di Puslitbang SDA. Pengadaan-pengadaan barang dan aparatur dilaksanakan secara terbuka. Semua pengeluaran yang menggunakan uang negara dilaporkan secara jelas dan terperinci. Laporan laporan kegiatan dilaksanakan setelah kegiatan tersebut selesai. Laporan akhir dilaksanakan setiap akhir periode dalam masa satu tahun. Berdasarkan wawancara dengan aparatur Puslitibang SDA bahwa aparatur Puslitibang SDA sebisa mungkin

menghindari praktek-praktek KKN. Hal ini akan menjaga keselamatan karir aparatur Puslitbang SDA, karena efek dari KKN adalah pemecatan dengan tidak hormat.

4.2.2 Perilaku Adil Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Salah satu faktor dan aktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih adalah birokrasi. Aparatur memegang peranan penting dalam menjalankan roda birokrasi. Peran birokrasi sangat penting dalam menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peran tersebut juga berkenaan dengan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Birokrasi yang sehat dan kuat adalah birokrasi yang professional, netral, terbuka, demokratis serta memiliki integritas dan kompetensi dalam pelayanan. Misi tersebut sangat bergantung pada peran aparatur. Perilaku aparatur akan menentukan peran aparatur dalam menjalankan roda birokrasi.

Perilaku adil yang dilaksanakan aparatur Puslitbang SDA dalam pelaksanaan kerja bersifat normatif. Prinsip keadilan adalah memberi hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas seluas kebebasan yang sama bagi setiap orang. Aparatur Puslitbang SDA diperbolehkan berinovasi dalam pelaksanaan kerjanya. Penataan ruang kerja berdasarkan keinginan aparatur, sehingga kondisi kerja yang nyaman akan tercipta.

Perilaku adil aparatur ditekankan berdasarkan hak dan kewajiban aparatur. Hak-hak yang telah diberikan kepada aparatur, diikuti dengan peningkatan kinerja aparatur yang maksimal. Perilaku adil aparatur juga diterapkan dalam penyelenggaraan layanan SIGSDA. Aparatur akan memberikan kualitas informasi yang sama dalam pemberitahuan informasi bidang sumber daya air setiap daerah di Indonesia. Aparatur tidak akan melihat bahwa pengguna daerah mana saja yang banyak menggunakan layanan ini. Aparatur dengan maksimal memberitahukan informasi sumber daya air dari setiap daerah berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Perilaku adil aparatur berdasarkan peraturan tentang keterbukaan informasi publik.

Perilaku adil aparatur lebih ditekankan kepada kepala-kepala bidang. Kepala-kepala bidang bersikap adil dalam memberikan beban tugas dan tanggung jawab kepada bawahannya. Pemberian tugas dan tanggung jawab berdasarkan kemampuan dari bawahannya. Aparatur yang tidak mampu melaksanakan suatu tanggung jawab akan merasa keberatan dalam menjalankan tugas.

Aparatur Puslitbang SDA telah berlaku adil. Hal ini didasari oleh penelitian yang telah dilaksanakan di lapangan. Pemberian kewenangan dan tanggung jawab aparatur berdasarkan kemampuan dari individu aparatur Puslitbang SDA. Aparatur yang tidak mampu melaksanakan suatu tugas tidak akan diberikan tanggung jawab yang berlebihan. Pemberian tanggung jawab tersebut berdasarkan pada tingkat pendidikan aparatur. Aparatur yang memiliki keahlian di bidang informatika tidak lantas diberikan jabatan di bidang keuangan walaupun tingkat pendidikan aparatur tersebut tinggi.

4.2.3 Perilaku Tepat Janji Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Aparatur Puslitbang SDA dituntut untuk mengerjakan tugasnya dengan baik. Keberhasilan mereka dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh penilaian terhadap kinerjanya. Penilaian tidak hanya dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya organisasi. Penilaian juga untuk mengukur tingkat efisiensi penggunaan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki. Penilaian terhadap kinerja merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja aparatur. Bagian-bagian yang menunjukkan kemampuan aparatur yang kurang dapat diidentifikasi dan diketahui sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kinerjanya.

Kinerja aparatur didukung oleh perilaku tepat janji oleh setiap aparatur. Perilaku tepat janji adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan intansi dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap pegawai yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Perilaku tepat janji aparatur Puslitbang SDA didasarkan kepada janji Pegawai Negeri Sipil. Perilaku tepat janji dapat diartikan bilamana pegawai selalu

datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Perilaku tepat janji harus ditegakkan dalam suatu instansi. Tanpa dukungan disiplin aparatur yang baik, maka sulit instansi untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, perilaku tepat janji adalah kunci keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan.

Perilaku tepat janji memegang peranan yang amat penting dalam pelaksanaan kerja aparatur. Seorang aparatur yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan. Seorang aparatur yang disiplin tidak akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Demikian juga aparatur yang mempunyai kedisiplinan akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Pada akhirnya aparatur yang mempunyai kedisiplinan kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik karena waktu kerja dimanfaatkannya sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur di lapangan, ketepatan janji aparatur Puslitbang merupakan capaian kerja yang harus dilaksanakan. Hal ini berkaitan dengan timbal balik yang didapatkan oleh aparatur. Aparatur yang tepat janji dalam pelaksanaan kerjanya akan mendapatkan Tunjangan Kompensasi Kerja yang maksimal tanpa ada potongan. Sebaliknya bagi aparatur yang tidak

melaksanakan kerja seperti yang telah ditentukan, maka akan ada rasionalisasi Tunjangan Kompensasi Kerja.

Berdasarkan kejadian yang pernah terjadi di Puslitbang SDA, aparatu yang tidak tepat janji dalam pelaksanaan kerja diberikan teguran. Ketika teguran tidak diindahkan maka aparatur tersebut disarankan untuk mengundurkan diri sebagai aparatur Puslitbang SDA. Hal ini terjadi pada seorang aparatur Puslitbang SDA yang sering mangkir kerja dan lebih memilih mengabdikan diri pada kegiatan lain di luar Pusltibang SDA. Aparatur tersebut pada akhirnya mengambil langkah pensiun dini dikarenakan telah memenuhi prosedur.

Perilaku aparatur yang tidak tepat janji berdampak pada penyelesaian kerja yang tidak maksimal. Pekerjaan-pekerjaan yang telah ditargetkan akan terbengkalai. Proses kerja yang terhambat sangat berpengaruh pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Puslitbang SDA. Perilaku menyimpang tidak tepat janji muncul dikarenakan pemerintah tidak memenuhi tunjangan kesejahteraan aparatur. Aparatur membutuhkan fasilitas-fasilitas penunjang kerja yang tidak didapatkan di Puslitbang SDA seperti moda transportasi dan rumah hunian.

Fenomena perilaku tidak tepat janji aparatur Puslitbang SDA memang sangat jarang sekali terjadi. Kebanyakan aparatur Puslitbang SDA melaksanakan kerja berdasarkan pada janji pegawai. Loyalitas aparatur Puslitbang SDA dibuktikan dengan cara bekerja sepenuh hati. Peningkatan-peningkatan tunjangan pada akhirnya bermuara pada penilaian kinerja aparatur Puslitbang SDA.

4.2.4 Perilaku Taat Aturan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Rendahnya motivasi kerja aparatur yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang dihasilkan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kehadiran aparatur, rendahnya disiplin kerja aparatur, kurangnya kegairahan dalam menekuni profesinya, rendahnya produktivitas kerja, kurangnya kreativitas, rendahnya prakarsa, kurangnya kecakapan dalam menjalankan tugas dan rendahnya tanggung jawab yang diberikan. Sebaliknya motivasi kerja aparatur yang cukup tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan aparatur.

Peningkatan tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur akan meningkatkan kewajiban aparatur dalam meningkatkan kinerjanya. Perilaku taat aturan akan sangat menentukan konsistensi aparatur dalam melaksanakan kerjanya. Aparatur dituntut menaati peraturan-peraturan yang berlaku di Puslitbang SDA. Apabila peraturan tersebut tidak dilaksanakan, maka aparatur akan mendapatkan konsekuensi dari Kepala Puslitbang SDA. Konsekuensi yang diterima dapat berupa sanksi moral dan sanksi material. Kepala Puslitbang SDA akan melayangkan teguran kepada aparatur yang lalai dalam melaksanakan peraturan. Sanksi lainnya dapat berupa pengurangan tunjangan-tunjangan lain untuk kesejahteraan aparatur.

Perilaku taat aturan lebih ditekankan pada ketaatan aparatur dalam melaksanakan jam kerja. Aparatur yang bekerja secara maksimal dalam memenuhi tuntutan jam kerja akan menghasilkan produktifitas kerja. Berdasarkan

penelitian di lapangan, aparatur Puslitbang SDA sudah berlaku taat aturan. Aparatur datang dan pulang bekerja pada jam kerja yang ditentukan. Aparatur taat dalam penggunaan pakaian bekerja sesuai norma kesopanan. Hal lain yang menjadi pengamatan peneliti adalah bahwa aparatur taat aturan dalam menempatkan kendaraan pada tempat parkir yang telah ditentukan. Kondisi ini mendukung ketertiban dan menimbulkan suasana halaman kantor yang tidak semerawut.

Perilaku taat aturan aparatur Puslitbang SDA terlihat dengan adanya Pos Penjagaan di pintu gerbang Puslitbang SDA. Aparatur Puslitbang SDA yang keluar masuk Puslitbang SDA diwajibkan menunjukkan kartu pengenal aparatur. Hal ini yang juga dirasakan peneliti bahwa tidak sembarangan bisa keluar masuk Puslitbang SDA pada saat jam kerja. Penerapan pintu keluar masuk Puslitbang SDA dengan satu pintu dapat memaksimalkan pengontrolan aparatur Puslitbang SDA yang akan keluar dari area kerja.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, perilaku taat aturan tidak hanya dilakukan oleh aparatur Puslitbang SDA. Ada faktor-faktor lain yang turut mendukung terlaksananya perilaku taat aturan aparatur Puslitbang SDA. Faktor-faktor tersebut seperti diselenggarakannya sistem absensi digital, penjagaan pintu keluar masuk yang ketat, serta pengaturan lokasi parkir kendaraan. Aparatur Puslitbang SDA berperilaku taat aturan berdasarkan kebiasaan yang telah berlaku di Puslitbang SDA.

4.2.5 Perilaku Tanggung Jawab Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa aparatur dalam melaksanakan tugasnya bukan hanya didorong oleh uang, barang atau keinginan akan kepuasaan. Kebutuhan akan pencapaian kerja adalah hal yang sangat berarti. Aparatur bukanlah berprestasi baik karena merasa puas, melainkan karena termotivasi oleh rasa tanggung jawab yang lebih luas untuk membuat keputusan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Perilaku tanggung jawab aparatur Puslitbang SDA dilaksanakan berdasarkan tugas dan fungsi berdasarkan struktur organisasi. Pengembangan pelayanan kepada masyarakat mengacu pada *good governance.* Hal ini yang mendasari tanggung jawab aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan pelayanan. Konsistensi yang diterapkan aparatur dalam bekerja akan berdampak kepada pemberian tanggung jawab yang meningkat. Hal ini akan meningkatkan kedudukan aparatur di Puslitbang SDA. Kompensasi yang didapatkan untuk aparatur yang melaksanakan kerja dengan penuh tanggung jawab adalah percepatan akselerasi kenaikan pangkat.

Tanggung jawab yang diberikan kepada Bagian Standar dan Diseminasi sangat besar. Tanggung jawab ini berdasarkan hasil kerja yang berkenaan langsung dengan pelayanan publik melalui SIGSDA. Tanggung jawab Bagian Standar dan Diseminasi Puslitbang SDA akan mendapatkan penilaian dari instasi Puslitbang SDA dan juga dari masyarakat pengguna SIGSDA.

Peningkatan kualitas tanggung jawab aparatur Puslitbang SDA diikuti dengan peningkatan pelatihan-pelatihan yang diterima oleh aparatur. Pelatihan-pelatihan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui SIGSDA. Pelatihan dan pengembangan sumber daya aparatur dalam meningkatkan kemampuan menerapkan aplikasi SIGSDA yang dilakukan oleh Bagian Standar dan Diseminasi secara konseptual dapat juga mengubah sikap pegawai terhadap pekerjaan. Hal ini disebabkan pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya juga berubah, karena SIGSDA berhubungan langsung dengan masyarakat. Secara tidak langsung kualitas tanggung jawab aparatur dalam pelayanan SIGSDA akan semakin besar.

Aparatur Puslitbang SDA telah melaksanakan perilaku tanggung jawab dengan baik. Hal ini berdasarkan penuturan aparatur Puslitbang SDA bahwa jarang sekali aparatur yang mengalami penangguhan kenaikan pangkat. Pemenuhan kerja sesuai dengan tanggung jawab yang dijalankan berdampak pada kenaikan pangkat sesuai pada waktunya. Penciptaan perilaku tanggung jawab aparatur Puslitbang SDA juga didukung oleh Kepala Puslitbang yang sangat komunikatif dengan bawahannya. Kepala Puslitbang SDA sering menyapa dan mengkontrol kerja aparatur Puslitbang SDA dengan datang langsung ke ruangan kerja bawahannya. Hal ini membuat aparatur Puslitbang SDA merasa diperhatikan oleh pimpinan. Pujian dan nasehat merupakan penghargaan yang tidak dapat dinilai dengan materi. Aparatur Puslitbang SDA yang berada dalam kondisi senang, akan semangat dalam melaksanakan kerja.

4.2.6 Perilaku Kewajaran Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Kemampuan dan kesediaan aparatur dalam menghadapi pekerjaan yang berbasis teknologi informasi, yaitu melalui SIGSDA memang belum sepenuhnya optimal. Hal ini berkaitan dengan penyesuaian pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan melalui SIGSDA belum begitu menyeluruh dilakukan. Pengoperasian SIGSDA tidak hanya membutuhkan kemampuan yang dimiliki oleh para aparatur, faktor sarana juga menentukan kelancaran pengoperasian SIGSDA. Jumlah pegawai yang menguasai teknologi informasi masih sangat terbatas. Berdasarkan penelitian di lapangan, hanya ada beberapa aparatur yang bekerja sebagai operator SIGSDA. Pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi informasi sangat banyak dan berat, serta membutuhkan konsentrasi yang besar. Besarnya kompensasi yang harus diberikan jika bekerja sama dengan organisasi yang bergerak di bidang teknologi informasi pun menjadi pertimbangan dalam pengaplikasian teknologi informasi ke dalam pekerjaan para aparatur.

Penyesuaian pekerjaan dalam penerapan SIGSDA menuntut kewajaran aparatur dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Sikap wajar aparatur tidak terlihat secara langsung di depan masyarakat, akan tetapi perilaku kewajaran menentukan keseimbangan hak dan kewajiban yang bersentuhan dengan masyarakat. Perilaku wajar aparatur berkenaan dengan SIGSDA yang ditampilkan kepada masyarakat melalui situs Puslitbang SDA. Tampilan SIGSDA yang mencolok akan menyebabkan tanggapan lain dari masyarakat.

Aparatur dalam melaksanakan kerjanya dituntut bersikap wajar. Perilaku aparatur yang menyimpang akan menimbulkan persepsi negatif dari aparatur lain. Aparatur lain akan terganggu apabila ada aparatur lain yang berperilaku tidak sesuai dengan kewajaran etika yang berlaku. Perilaku kewajaran aparatur dapat dilihat dari penampilan aparatur dalam keseharian bekerja. Penampilan yang berlebihan akan menimbulkan kecemburuan sosial antar aparatur.

Berdasarkan penelitian di lapangan, aparatur Puslitbang SDA telah berperilaku wajar dalam pelaksanaan kerja. Aparatur Puslitbang SDA tidak menggunakan aksesoris yang mencolok dalam berpakaian pada saat bekerja. Aparatur Puslitbang SDA menggunakan pakaian yang sopan dan nyaman dalam bekerja. Perilaku wajar yang diterapkan berdasar kepada sisi sosial. Aparatur Puslitbang SDA tetap menghargai norma-norma yang berlaku dalam mengenakan pakaian bekerja.

Perilaku wajar aparatur Puslitbang SDA juga dicerminkan dalam penampilan SIGSDA yang sangat wajar. Tampilan SIGSDA menggunakan lambang-lambang dan warna-warna yang wajar. Tampilan SIGSDA telah menginterpretasikan informasi-informasi yang bisa didapat dari aplikasi ini. Penggunaan-penggunaan warna dalam aplikasi SIGSDA telah mencerminkan aspek-aspek informasi yang telah sesuai dengan bidang sumber daya air.

Aparatur Puslitbang SDA jarang sekali berperilaku tidak wajar. Kepala Puslitbang SDA dan kepala-kepala bidang lainnya tidak pernah menegur aparatur Puslitbang SDA karena berperilaku tidak wajar. Hal ini mencerminkan bahwa aparatur sangat berhati-hati dalam melaksanakan perilaku kerja.

4.2.7 Perilaku Kepatutan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Reformasi birokrasi merupakan bagian dari reformasi sistem dan proses administrasi negara. Reformasi birokrasi juga merupakan jawaban atas tuntutan akan tegaknya aparatur pemerintahan yang berdaya guna, berhasil guna, bertanggung jawab, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Penegakan reformasi birokrasi memerlukan pendekatan dan dukungan sistem administrasi negara yang mengindahkan nilai dan prinsip-prinsip *good governance*. Aparatur yang menerapkan prinsip-prinsip tersebut diharapkan memiliki integritas, kompetensi, dan konsistensi.

Perilaku kepatutan aparatur dilihat dari dua segi yang berbeda. Pertama, dilihat dari segi aktif atau dinamis. Kepatutan tampak sebagai suatu usaha positif dalam menggerakkan, mengerahkan dan mengarahkan daya serta potensi tenaga kerja. Perilaku kepatutan dalam mencapai dan mewujudkan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Kedua, jika dilihat dari segi pasif atau statis, perilaku kepatutan akan tampak sebagai kebutuhan sekaligus sebagai perangsang untuk dapat menggerakkan, mengerahkan, dan mengarahkan potensi serta daya kerja manusia tersebut kearah yang diinginkan.

Perilaku kepatutan merupakan perilaku yang muncul dari dalam diri aparatur. Perilaku kepatutan aparatur dalam melaksanakan kerja akan menunjang etika kerja yang baik. Suasana kerja yang dimunculkan berdasarkan etika kerja yang baik menentukan kinerja aparatur dalam pelayanan melalui SIGSDA.

Berdasarkan penelitian di lapangan, aparatur Puslitbang SDA telah melaksanakan perilaku kepatutan dengan sangat baik. Aparatur Puslitbang SDA melaksanakan agenda kerja berdasarkan tanggung jawab dan perintah yang diberikan oleh atasan. Perilaku kepatutan juga dapat ditinjau dari perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan kerja sehari-hari. Aparatur Puslitbang SDA telah melaksanakan kerja dengan hati-hati dan penuh tanggung jawab. Pelaksanaan kerja telah dilaksanakan dengan tepat waktu. Hal ini dapat dilihat ketika waktu istirahat siang. Aparatur Puslitbang SDA yang beragama Islam langsung pergi ke masjid dan mushala guna menunaikan ibadah shalat. Pelaksanaan kerja tidak lantas membuat aparatur Puslitbang SDA meninggalkan kewajiban dalam beragama.

Perilaku kepatutan aparatur Puslitbang SDA juga dapat dilihat ketika ada pelaksanaan kerja yang tidak terselesaikan pada saat jam kerja. Aparatur Puslitbang SDA terkadang menyelesaikan pekerjaannya melampaui batas jam kerja yang telah ditetapkan. Aparatur Puslitbang SDA tetap memenuhi tanggung jawabnya sebagai aparatur walaupun tidak ada kompensasi uang lembur seperti jika bekerja pada pihak swasta. Pekerjaan yang hampir selesai tidak lantas ditunda penyelesaiannya menunggu hari kerja berikutnya. Loyalitas aparatur Puslitbang SDA ini mencerminkan perilaku kepatutan dalam melaksanakan kerja.

4.2.8 Perilaku Kehati-hatian Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Posisi jabatan aparatur Puslitbang SDA berhubungan dengan kompensasi yang diterima. Hal ini pun berhubungan dengan tingkat kepegawaiannya, karena semakin tinggi posisi fungsional dan jabatan strukturalnya maka akan semakin besar tanggung jawab yang dipegangnya. Keadaan menjadikan posisi fungsional dan struktural yang tinggi akan menerima kompensasi yang lebih besar dibandingkan jabatan yang lebih rendah. Informasi ini pun dapat dilihat dari data struktur organisasi Puslitbang SDA.

Posisi jabatan seorang aparatur terkait dengan beratnya tanggung jawab dan luasnya wilayah pekerjaan yang dipegang. Tingginya tingkat jabatan yang dimiliki seorang aparatur akan memperberat tanggung jawabnya sekaligus memperluas wilayah kerjanya. Kondisi ini menjadikan perbedaan besarnya kompensasi yang diberikan kepada seorang aparatur berdasarkan posisi jabatan.

Kondisi jabatan aparatur yang semakin tinggi, akan menuntut kehati-hatian aparatur dalam melaksanakan kerjanya. Perilaku kehati-hatian aparatur berkenaan dengan tanggung jawab yang diperankan oleh seorang aparatur. Aparatur yang bekerja dengan hati-hati tidak akan menimbulkan kesalahan dalam pelaksanaan bekerja. Perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam kehati-hatian akan memaksimalkan pelayanan SIGSDA. Penyelenggaraan pelayanan SIGSDA membutuhkan kehati-hatian aparatur dalam pemberian informasi bidang sumber daya air.

Perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan kerja telah memenuhi aspek kehati-hatian. Pelaksanaan kerja aparatur berdasarkan aturan kerja yang berlaku di Puslitbang SDA. Konsekuensi logis yang diterima aparatur jika melakukan kesalahan adalah teguran dari atasan. Pengulangan kerja akan menguras banyak tenaga apabila kerja yang dilakukan mengalami kesalahan. Teguran-teguran yang tidak diindahkan akan menyebabkan aparatur mendapatkan Surat Peringatan. Efek dari surat peringatan tersebut adalah pengurangan tanggung jawab aparatur yang diikuti dengan pengurangan hak-hak yang akan diterima. Perilaku kehati-hatian aparatur dalam melaksanakan kerja terlihat dengan adanya komunikasi dengan atasan dalam meminta saran atas kerja yang telah dilaksanakan. Atasan akan memberikan arahan-arahan guna perbaikkan atas kerja aparatur.

Perilaku kehati-hatian aparatur Puslitbang SDA terlihat juga dalam pembuatan keputusan. Aparatur Puslitbang SDA dalam mengambil sebuah keputusan berdasarkan pada peraturan yang berlaku dan asas keadilan. Keputusan-keputusan yang dikeluarkan dipertimbangkan seminimalisir mungkin tidak merugikan pihak lain. Pelaksanaan kerja yang menggunakan uang negara dipertanggungjawabkan secara hukum. Hal ini terlihat dengan adanya laporan tahunan kegiatan aparatur Puslitbang SDA. Laporan-laporan tersebut tidak hanya berisi tujuan dan hasil kegiatan, akan tetapi juga turut disertakan petanggungjawaban keuangan kegiatan tersebut. Pelaporan-pelaporan kegiatan yang sejujur-jujurnya terlaksana karena aparatur Puslitbang SDA sangat hati-hati dalam melaksanakan kerja.

4.3 Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

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

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

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

4.3.1 Tanggapan Masyarakat Terhadap Transparansi Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

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

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

Informasi yang ditampilkan melalui SIGSDA cukup membantu masyarakat dalam pengumpulan data. Hanya saja perlu dilakukan pengembangan kembali SIGSDA. Informasi yang ditampilkan SIGSDA, sementara kurang spesifik. Spesifikasi informasi yang dihasilkan baru mencakup peta wilayah Pulau Jawa saja. Pulau-pulau lainnya masih bersifat umum. Belum ditampilkannya nama wilayah dalam pemetaan membuat para pengguna layanan ini harus melihat peta yang sebenarnya untuk dijadikan patokan.

Pendapat lain menyatakan bahwa transparansi informasi telah mencakup pelayanan yang terbuka kepada masyarakat. Pengembangan SIGSDA

membutuhkan waktu yang cukup lama dan biaya yang sangat besar. Aparatur diharapkan bekerja keras dalam pengembangan aplikasi ini. Transparansi informasi melalui SIGSDA harus ditingkatkan. Kondisi alam Indonesia yang selalu berubah-ubah menuntut peranan aparatur dalam meningkatkan kualitas informasi yang diberikan. Kesalahan informasi yang diberikan kepada masyarakat akan memunculkan persepsi masyarakat, bahwa transparansi informasi yang diberikan tidak terbuka dan akurat.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, transparansi pelayanan aparatur melalui SIGSDA sudah sangat baik. Pelayanan terbuka berlaku bagi semua pengakses SIGSDA. Masyarakat yang membutuhkan informasi SIGSDA dapat langsung merasakan pelayanan SIGSDA tanpa melalui prosedur yang rumit. Masyarakat tidak lagi merasakan pelayanan yang birokratis. Pelayanan SIGSDA lebih cepat ketimbang pelayanan-pelayanan lain yang mengharuskan masyarakat harus bertatap muka langsung dengan aparatur.

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

4.3.2 Tanggapan Masyarakat Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Konsep akuntabilitas pelayanan di Indonesia memang bukan merupakan hal yang baru. Hampir seluruh instansi dan lembaga-lembaga pemerintah menekankan konsep akuntabilitas ini khususnya dalam menjalankan fungsi administratif kepemerintahan. Fenomena ini merupakan imbas dari tuntutan masyarakat yang mulai digemborkan kembali pada awal era reformasi ditahun 1998. Tuntutan masyarakat ini muncul karena pada masa orde baru konsep akuntabilitas pelayanan tidak mampu diterapkan secara konsisten dalam birokrasi. Hal ini menjadi salah satu penyebab lemahnya birokrasi dan menjadi pemicu munculnya berbagai penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan pelayanan di Indonesia.

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

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat akan menanggapi

akuntabilitas dari pelayanan aparatur melalui SIGSDA. Akuntabilitas pelayanan aparatur Puslitbang SDA menentukan keakurasian informasi yang ditampilkan. Kinerja organisasi publik atau penyelenggara pelayanan akan mendapatkan penilaian dari masyarakat. Kinerja tersebut dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Akuntabilitas dapat diartikan juga sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan aparatur kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban.

Akuntabilitas pelayanan SIGSDA yang dirasakan masyarakat sangat baik. Puslitbang SDA menerapkan peraturan keterbukaan informasi publik. Informasi yang diberikan melalui SIGSDA sesuai dengan kondisi di lapangan. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan layanan SIGSDA memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan informasi bidang sumber daya air melalui SIGSDA memerlukan yang waktu yang cepat dan biaya yang murah. Pencari informasi bisa mengaksesnya lewat internet. Pencari informasi tidak perlu datang ke Puslitbang SDA untuk mencari informasi sumber daya air. Sehingga tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar dan waktu yang lama.

Berdasarkan uraian di atas, sudah jelas bahwa penyampaian pelayanan informasi mengenai sumber daya air kepada masyarakat dilakukan secara maksimal. Hasil dari akuntabilitas informasi tersebut menciptakan pelayanan yang

tidak rumit. Akuntabilitas pelayanan SIGSDA berdasarkan visi dan misi Puslitbang SDA.

4.3.3 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kondisional Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Kondisional merupakan suatu kondisi yang sesuai dengan kemampuan antara pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Pelayanan yang diberikan sebisa mungkin dapat dimengerti oleh masyarakat pengguna. Pelayanan yang diberikan jangan sampai membuat kebingungan masyarakat yang menggunakannya. Kondisi pelayanan mengikuti perkembangan kemajuan jaman dan teknologi.

Layanan SIGSDA diberikan kepada semua lapisan masyarakat. Semua masyarakat dapat mengakses informasi yang dihasilkan melalui SIGSDA. Berdasarkan fungsi dan informasi yang diberikan, pada dasarnya layanan ini diperuntukkan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi sumber daya air. Masyarakat yang membutuhkan layanan informasi sumber daya air merupakan masyarakat yang berkepentingan sebagai peneliti sumber daya air. Kondisi pelayanan SIGSDA yang diselenggarakan oleh aparatur Puslitbang SDA mengikuti standar-standar dari SIG. Akses *internet* yang dibutuhkan dalam mengakses layanan SIGSDA adalah akses *internet* dengan kecepatan normal.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, layanan SIGSDA cukup membantu dalam mendapatkan informasi. Kodisi layanan SIGSDA cukup memadai, *fitur-fitur* yang ditampilkan memenuhi standar Sistem Informasi

Geografis. Tanggapan masyarakat bahwa layanan SIGSDA masih membutuhkan kecepatan akses *internet* yang cukup besar. Masyarakat dapat mengakses layanan ini dengan mudah, akan tetapi akses *loading* dari tampilan tergantung dari kecepatan *internet* yang dimiliki pengguna.

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

Kecepatan akses SIGSDA cukup baik. Masyarakat dapat mengakses layanan SIGSDA dengan mudah dengan catatan bahwa komputer masyarakat yang mengakses sesuai dengan akses *internet* standar. Kondisi layanan SIGSDA telah memenuhi standar operasional pelayanan SIG. masyarakat yang mengakses SIGSDA dapat langsung mendapatkan informasi sumber daya air secara jelas.

Kondisi pencitraan SIGSDA telah memenuhi standar dari GIS. Penggunaan warna-warna dalam SIGSDA dirasakan masyarakat telah sesuai dan tidak membuat masyarakat yang mengakses bingung akan informasi yang ditampilkan. Masyarakat sangat mudah mengartikan kondisi-kondisi dari informasi yang ditampilkan. Keterangan-keterangan dari warna-warna dan simbol yang digunakan sangat membantu masyarakat dalam mengartikan informasi yang ada pada SIGSDA.

4.3.4 Tanggapan Masyarakat Terhadap Partisipatif Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Partisipatif merupakan sikap para pemberi pelayanan selain memberikan pelayanan terhadap masyarakat juga mendorong peran serta masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Pelayanan akan hambar dan tidak berjalan dengan maksimal ketika tidak ada satupun masyarakat yang turut berperan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan menentukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan.

Masyarakat merupakan tolak ukur terhadap baik atau buruknya suatu pelayanan. Masyarakat juga yang menentukan perlu tidaknya suatu pelayanan diselenggarakan. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang mengikutsertakan masyarakat dalam pelaksanaannya. Perasn serta masyarakat akan memberikan saran atau kritik guna pengembangan pelayanan.

Penyelenggaraan aplikasi SIGSDA merupakan wujud dari inovasi pelayanan aparatur Puslitbang SDA. Aparatur sangat membutuhkan masukan-masukan guna perbaikan kualitas pelayanan pada masa mendatang. Kritik dan saran masyarakat terhadap pelayanan SIGSDA akan dijadikan aparatur sebagai penilaian. Penilaian tersebut akan dijadikan acuan sebagai peningkatan kualitas kerja. Peningkatan kualitas kerja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan SIGSDA.

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

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

Berdasarkan uraian di atas, bahwa pelayanan SIGSDA merupakan wujud kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan yang cepat dan efisien. Pelayanan SIGSDA dapat di akses di mana saja. Pelayanan ini memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi mengenai mekanisme informasi peta wilayah sumber daya air di Indonesia.

Pelayanan SIGSDA merupakan pelayanan aplikasi yang selalu berkembang mengikuti perkembangan jaman. Perkembangan SIGSDA harus mengikuti perkembangan kondisi sumber daya air di lapangan Partisipasi

masyarakat dalam pelayanan SIGSDA tidak dapat diketahui secara langsung. Aparatur tidak dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan SIGSDA merupakan pelayanan menggunakan perantara media *online*. Tidak adanya media komunikasi dua arah secara langsung yang disediakan dalam aplikasi ini akan menghasilkan pelayanan yang pasif. Partisipasi masyarakat dalam pengembangan SIGSDA yang lebih baik dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke Bidang Diseminasi Puslitbang SDA. Berdasarkan penelitian di lapangan, Bidang Diseminasi Puslitbang SDA membuka ruang kepada para peneliti yang ingin mengetahui dan ikut mengembangkan SIGSDA. Hal ini dapat dilihat dengan adanya beberapa mahasiswa yang sedang melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan yang berkenaan dengan SIGSDA.

Masyarakat yang hendak berpartisipasi dalam memberikan saran maupun kritik terhadap pelayanan SIGSDA mau tidak mau harus mengeluarkan biaya sendiri untuk datang ke kantor Puslitbang SDA. Kondisi perekonomian yang sedang sulit menyebabkan masyarakat akan enggan megeluarkan biaya transportasi ke Puslitbang SDA. Masyarakat hanya akan menikmati layanan SIGSDA berdasarkan kondisi yang ada dalam layanan ini pada saat masyarakat tersebut mengakses.

Keadaan pelayanan SIGSDA yang pernah mengalami gangguan karena tidak dapat diakses membuat masyarakat kesulitan dalam hal pelaporan. Masyarakat tidak dapat memberitahukan keadaan ini melalui jalur *online*. Masyarakat hanya dapat melaporkannya melalui telepon Puslitbang SDA dan datang langsung ke kantor Puslitbang SDA.

4.3.5 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kesamaan Hak Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Kesamaan hak pelayanan yang diberikan petugas penyelenggara pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan status penerima pelayanan. Seluruh masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Setiap pengguna layanan pasti menginginkan perlakuan yang adil. Perlakuan adil dalam artian tidak diskriminasi pada saat proses pelayanan, karena setiap pengguna layanan mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

Perlakuan pelayanan yang sama rata bagi setiap lapisan masyarakat akan menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik. Kesamaan hak dalam menerima pelayanan akan menyebabkan masyarakat merasa puas. Masyarakat yang merasa puas terhadap kinerja pelayanan aparatur akan memberikan pujian kepada aparatur penyelenggara pelayanan.

Aparatur Puslitbang SDA dalam penyelenggaraan pelayanan SIGSDA menjunjung tinggi nilai-nilai kesamaan hak memperoleh pelayanan bagi setiap masyarakat. Pelayanan informasi bidang sumber daya air dilaksanakan secara terbuka. Hal ini memberikan kebebasan untuk masyarakat untuk mengakses layanan SIGSDA tanpa mengenal waktu. Setiap masyarakat berkesempatan menikmati pelayanan SIGSDA sesuai dengan kebutuahan masyarakat.

Berdasarkan keterangan masyarakat pengguna jasa, pelayanan melalui SIGSDA adalah pelayanan *online*. Pelayanan *online* merupakan pelayanan terbuka yang dapat diakses oleh siapa saja. Masyarakat yang membutuhkan

informasi dapat mendapatkan pelayanan secara langsung. Pelayanan SIGSDA merupakan pelayanan yang menjunjung kesamaan hak masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa aparatur Puslitbang SDA telah berperan dalam memberikan pelayanan SIGSDA *online* dengan bersikap adil. Pelayanan yang tidak membeda-bedakan status masyarakat yang sangat beragam. Hal tersebut memunculkan opini masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Opini yang terbentuk adalah persepsi positif masyarakat atas pelayanan Puslitbang SDA. Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur Puslitbang SDA berdampak mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Peranan aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA *online* telah berperan cukup baik. Hal ini apabila dilihat melalui faktor kesamaan hak pelayanan terhadap masyarakat. Aparatur Puslitbang SDA telah berperan cukup baik karena tidak membeda-bedakan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan melalui SIGSDA *online*. Hal tersebut menegaskan bahwa kesamaan hak untuk mendapatkan pelayanan berlaku untuk semua masyarakat.

Perlakuan persamaan hak dalam mendapatkan pelayanan informasi melalui SIGSDA akan menimbulkan citra baik bagi Puslitbang SDA. Kedudukan status sosial aparatur Puslitbang SDA di masyarakat akan terangkat. Peranan aparatur Puslitbang dalam berinovasi menyelenggarakan SIGSDA akan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

4.3.6 Tanggapan Masyarakat Terhadap Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air

Wujud dari cita-cita reformasi birokrasi adalah berupa sistem dan proses pemerintahan berorientasikan pelayanan yang prima. Pelayanan berdasarkan hukum yang merupakan perwujudan nilai peradaban dan kemanusiaan yang luhur. Pelayanan dilaksanakan aparatur dengan penuh kearifan, ketaatan dan kepatuhan sebagai aparatur negara. Pelayanan harus dilakukan secara sistematis, terarah dan dilandasi oleh konsep yang jelas. Selain itu, pelayanan pelayanan harus benar-benar ditujukan untuk meningkatkan jaminan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan harus berlandaskan kepada hukum yang jelas. Pelaksanaan ini dimaksudkan untuk menjamin pemerintahan yang bersih (*clean government*) serta kepemerintahan yang baik (*good governance*). Maka pelayanan harus memenuhi asas-asas kewajiban prosedural (*fairness*), pertanggungjawaban publik (*accountability*) dan dapat dipenuhi hak dan kewajibannya untuk peka terhadap aspirasi masayarakat (*responsibility*).

Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan kondisi pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat di lapangan, keseimbangan hak dan kewajiban antara pelayanan aparatur dengan masyarakat adalah tidak seimbang. Aparatur sebagai pemberi layanan sudah memenuhi kewajibannya, sedangkan masyarakat dapat menikmati layanan SIGSDA secara gratis. Masyarakat dapat mengakses layanan SIGSDA dari mana saja dan kapan pun.

Penyelenggaraan SIGSDA merupakan pelayanan yang pembiayaannya berasal dari negara. Dana yang berasal dari negara dialokasikan ke dalam Anggaran Belanja Negara. Dana yang dimiliki negara berasal dari pajak yang dibayarkan oleh masyarakat kepada negara. Layanan informasi SIGSDA merupakan bentuk dari pelayanan pemerintah yang diselenggarakan oleh Puslitbang SDA.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, Puslitbang SDA telah melaksanakan pelayanan yang baik. Puslitbang SDA telah berpedoman bahwa penyelenggaraan layanan melalui aplikasi SIGSDA sudah selayaknya tidak dikenakan biaya. Aparatur yang menyelenggarakan SIGSDA telah mendapatkan hak-hak dari pemerintah. Peningkatan kualitas informasi SIGSDA menjadi tanggung jawab aparatur Puslitbang SDA.

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