BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN KKL

4.1 Tanggung Jawab Aparatur Bappeda Kota Bandung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta. Kedua bentuk penyelenggaraan pelayanan tersebut tentu saja memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda. Pelayanan yang diselenggarakan oleh swasta lebih berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dilakukan karena adanya tanggung jawab tugas dan fungsi pemerintahan. Namun, birokrasi dapat belajar dari pengalaman swasta dalam menyelenggarakan pelayanan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh swasta karena berorientasi pada profit, menjadikan kualitas layanan sebagai tujuan atau nilai penting yang harus dijaga agar mereka tidak kehilangan pelanggan sebagai sumber keuntungan. Dengan demikian maka kinerja pemberi layanan swasta harus dapat menjaga kepercayaan dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Pengguna layanan menjadi orientasi utama mereka, sehingga swasta dalam memberikan pelayanan dapat lebih professional, dapat menjamin kepastian waktu dan biaya, serta dapat memberikan kepuasan, serta berupaya untuk menciptakan ikatan psikologis dengan pengguna layanan.

Sebaliknya, penyelenggaraan pelayananan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi lebih berorientasi pada peraturan yang

harus ditaati, kesesuaiannya dengan juklak dan juknis, daripada kepuasan warga pengguna layanan. Pola pikir birokrasi cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, toh tidak akan merubah gaji dan pendapatannya. Profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik bukan menjadi tujuan utama birokrasi. Mereka mau melayani hanya karena tugas dari pimpinan instansi atau karena sebagai pegawai pemerintah, bukan karena tuntutan profesionalisme kerja. Ini yang membuat keberpihakannya kepada warga pengguna layanan menjadi sangat rendah. Pejabat birokrasi akan bersikap ramah kepada warga pengguna layanan kalau ada "sesuatu" yang memberikan keuntungan atau melatarbelakanginya, seperti hubungan pertemanan, status sosial ekonomi warga, dan sebagainya.

Tanggung jawab aparatur penyelenggara pelayanan merupakan kewajiban seorang bawahan untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin yang diberikan oleh atasannya. Inti dari tanggung jawab adalah kewajiban. Tanggung jawab pun dapat diartkan sebagai kejelasan wewenang dan kewajiban aparatur sebagai penyelenggara pelayanan dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Adapun tanggung jawab Bappeda Kota Bandung didalam pelayanan publik yaitu tanggung jawab moral, tanggung jawab teknis profesi, dan tanggung jawab hukum.

1. Tanggung jawab moral

Tanggung jawab moral yaitu tanggung jawab yang sesuai dengan nilai-nilai, norma-norma yang berlaku dalam lingkungan kehidupan profesi Bappeda Kota Bandung yang merupakan kode etik profesi Bappeda Kota Bandung yang bersifat pribadi maupun bersifat kelembagaan.

2. Tanggung jawab Hukum

Tanggung jawab hukum yaitu tanggung jawab yang menjadi beban aparat Bappeda Kota Bandung untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan tidak melanggar rambu-rambu hukum. Wujud pertanggung jawaban hukum adalah berupa sanksi.

3. Tanggung jawab Teknis Profesi

Tanggung jawab teknis profesi yaitu tuntutan bagi aparat Bappeda Kota Bandung untuk melaksanakan tugasnya secara profesional sesuai dengan kriteria tekhnis yang berlaku dalam bidang profesi yang bersangkutan, baik yang bersifat umum maupun ketentuan khusus yang berlaku dalam lembaga Bappeda Kota Bandung. Sanksi terhadap pihak yang tidak dapat mempertanggungjawabkan secara tekhnis profesional adalah penialian atas kemampuannya.

Jadi, tanggung jawab aparatur Bappeda Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu mencakup tanggung jawab moral, moral, dan teknis profesi.

4.2 Kedisiplinan Aparatur Bappeda Kota Bandung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Kedisiplinan 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.

Kedisiplinan 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. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu instansi, karena tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik, maka sulit instansi untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan.

Kedisiplinan memegang peranan yang amat penting dalam pelaksanaan kerja pegawai. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan. Seorang pegawai yang disiplin tidak akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Demikian juga pegawai yang mempunyai kedisiplinan akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Pada akhirnya pegawai 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.

Disiplin kerja sangatlah penting di Bappeda Kota Bandung dalam melaksanakan tugas-tugasnya guna mewujudkan tujuan instansi tersebut. Disiplin kerja mengatur seorang pegawai Bappeda Kota Bandung akan mentaati segala norma, kaidah dan peraturan yang berlaku dalam organisasi. Tujuan disiplin kerja ini dalam rangka memperlancar seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar pencapaian tujuan Bappeda Kota Bandung tepat waktu, tepat sasaran serta efektif dan efesien.

Kedisiplinan Bappeda Kota Bandung merupakan fungsi operatif sumber daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat di capainya. Tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi Bappeda Kota Bandung mencapai hasil yang optimal.

Dengan demikian kedisiplinan aparatur Bappeda Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan aparat Bappeda Kota Bandung untuk menciptakan keadaan lingkungan kerja yang tertib, efesien dan efektif melalui suatu pengaturan yang tepat, sehingga dengan demikian pegawai akan mampu mengefektifkan dan memanfaatkan waktu sebaik-baiknya serta dapat mengarahkan loyalitasnya terhadap perintah yang diberikan atasan.

4.3 Inisiatif Aparatur Bappeda Kota Bandung dalam Meningkatkan Pelayanan

Karakter inisiatif seringkali diabaikan dan kurang mendapat perhatian kita. Inisiatif sering disejajarkan sebagai suatu kewajiban dari seorang pemimpin saja. Sehingga mereka yang tidak merasa sebagai pemimpin, merasa kurang perlu mengembangkan sikap inisiatif. Bahkan lebih fatal lagi, karakter inisiatif sering disalah mengerti. Pemimpin yang berinisiatif dinilai terlalu mengatur, sedangkan bawahan yang penuh inisiatif sering dianggap cenderung memberontak.

Padahal inisiatif merupakan salah satu Karakter dasar yang perlu dikembangkan. Kita semua memerlukan sikap inisiatif, karena selalu ada tantangan yang harus dihadapi dan selalu ada masalah yang perlu mendapat solusi. Kita memiliki kemampuan belajar dan memiliki inisiatif yang menunjukkan semangat dan kualitas hidup kita. Tidak ada perkembangan dan kesuksesan yang dapat diraih tanpa inisiatif kita.

Sikap inisiatif merupakan dasar dari kualitas karakter lain seperti : kerajinan, kreatifitas, ketepatan waktu, tanggung jawab, kesenangan dalam bekerja, dll. Inisiatif adalah karakter proaktif, bukan reaktif yang cepat bereaksi seperti berkomentar sebelum menjalankan pekerjaan atau perintah. Sebenarnya proaktif adalah mencoba terlebih dahulu, jika terdapat kesulitan saat pelaksanaan atasi dengan cara sendiri, berinisiatif agar masalah tersebut terselesaikan dengan baik.

Inisiatif diperlukan karena inisiatif merupakan Karakter dasar dari Karakter berkualitas yang lainnya. Karena hidup dan pekerjaan akan lebih

nyaman jika didapat dari hasil kerja dan inisiatif sendiri. Seringkali inisiatif diabaikan dan kurang mendapat perhatian, karena menurut kita hal tersebut adalah kewajiban para pemimpin, dan sebagai anak buah tidak perlu berinisiatif.

Adapun inisaiatif aparat Bappeda Kota Bandung didalam melaksanakan tugas serta kewajibannya didalam pelayanan publik yaitu berupa suatu tindakan proaktif terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan sehingga kinerja terhadap pelayanan public dapat dilaksanakan dengan cepat tanggap serta bijak. Sehingga masyarakat pada umumnya merasa puas akan pelayanan aparat Bappeda Kota Bandung didalam hal pelayanan dikarenakan aparat proaktif terhadap tanggung jawab serta didukung oleh kedisiplinan didalam bekerja.