BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN KKL

4.1 Efektivitas Aparatur Dinas Peternakan Jawa Barat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Efektivitas aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan menyesuaikan bidang dan tugasnya masing-masing. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang,jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan.Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Bentuk apapun institusi pelayanananya, maka yang terpenting bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Keterkaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah.

Organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif kepada masyarakat, salah satunya jika struktur organisasi tersebut lebih terdesentralisasi dari pada tersentralisasi, karena dengan struktur yang terdesentralisasi akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat sebagai pelanggan. Keterkaitannya dengan persyaratan budaya organisasi birokrasi, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan(*capabelity*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency* atau *coherency*), dengan tujuan untuk menciptakan suatu siklus atau sistem yang tepat guna dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Suatu sistem yang efektif dalam tataran organisasi publik, di samping mendorong karyawan untuk menampilkan kinerja yang memuaskan dan tingkat produktivitas yang tinggi, juga harus mencerminkan kesediaan manajemen untuk menghargai perilaku positif yang diinginkan karyawan dan organisasi publik tersebut. Artinya, di samping kinerja dan produktivitas kinerja, suatu sistem imbalanpun harus merupakan penghargaan terhadap kesetiaan, pengalaman,kesediaan memikul tanggung jawab yang lebih besar, prakarsa, kreativitas,inovasi dan perilaku positif lain yang jelas. Aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang ditetapkan dan disepakati bersama diperlukan untuk menopang kegiatan pencapaian tujuan itu sendiri. Artinya, untuk meningkatkan suatu efektivitas maka

salah satunya dapat dilihat dari aktivitas yang keterkaitannya dengan letak dinamika manajemen terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok pembahasan hal tersebut. Hakekatnya dalam pemberianpelayanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam pemberian pelayanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun kelompok dalam bentuk badan/organisasi.

Merujuk pada Ketetapan MPR-RI No. XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN): mengatakan agar aparatur negara mampu menjalankan tugasdan fungsinya secara professional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Kondisi obyektif menunjukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat masih dalam proses pada pengembangan sistem pemerintahan yang lebih meningkatkan keefektifan dan efisiensi waktu serta kualitas SDM yang ada dalam menjalankan kegiatan pemberian pelayanan tersebut sebagaimana mestinya. Keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan itu sendiri kepada pemohon (masyarakat). Kebutuhan akan keterbukaan dalam pemberian pelayanan harus dicanangkan, karena pada dasarnya dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan, hal demikian sangat dibutuhkan karena senantiasa akan melahirkan atau menciptakan antusias masyarakat dalam melegalisasikan unit usaha yang dimiliki. Oleh karena itu, aparatur dalam

memberikan pelayanan yang berkualitas, yang notabenenya menjadi kebutuhan serta hak dasar bagi warga Negara, harus senantiasa berorientasi kepada kualitas pelayanan dengan tanpa mengabaikan asas kejelasan dan kepastian serta keadilan dalam pemberian pelayanan itu sendiri. Kejelasan dan kepastian yang dimaksud tidak lain dari peraturan-peraturan yang terkait di dalamnya dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan tersebut. Peran aparatur sangat penting dalam melaksanakan pembangunan nasional berupa pemberdayaan masyarakat, melalui kegiatan pemberian pelayanan yang senatiasa tidak pandang bulu (adil) dalam dalam pelaksanaannya. Berbicara masalah efektivitas tentunya tidak terlepas dari peran serta aparatur yang profesional dalam bekerja. Tertanamnya jiwa profesionalisme dalam bekerja secara langsung maupun tidak langsung berdampak positif terhadap kepuasan dari masyarakat (pelanggan) akan pelayanan yang diberikan. Dengan tercapainya hal tersebut, maka efektivitas dalambekerja dapat terbangun dengan pondasi Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, bahwa efektivitas aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat secara keseluruhan dapat dikatakan efektif, hal tersebut ditandai dengan pencapaian kinerja yang optimal dalam pemberian pelayanan, dengan kualitas aparatur yang baik dalam merealisasikan pelayanan dan pengunaan sarana dan prasarana yang ada Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Dalam penyelenggaraan meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari optimalisasi

kinerja aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat untuk senantiasa meningkatkan kualitas baik aparatur itu sendiri maupun kualitas pemberian pelayanan. Proses dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam bekerja. Artinya, pemahaman aparatur harus dilayani berubah menjadi aparatur yang melayani, hal tersebut merupakan langkah pembaharuan atau perubahan birokrasi pemerintahan dalam pemberian pelayanan yang mencakup makna redefinisi birokrasi, restrukturisasi, refungsionalisasi dan reposisi berbagaiunsur dalam kehidupan birokrasi pemerintahan. Pembahasan reformasi birokrasi pemerintahan dalam hal tersebut, terkait dengan proses perubahan perilaku aparatur birokrasi agar dapat menjawab paradigma baru dalam menangani persoalan yang ada terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam mengedepankan pelayanan yang optimal.

4.2 Tanggung Jawab Aparatur Dinas Peternakan Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Sebagai seorang aparatur sudah seharusnya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Tanggung jawab aparatur penyelenggara pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban seorang bawahan untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin yang diberikan oleh atasannya. Inti dari tanggung jawab adalah kewajiban. Tanggung jawab pun dapat diartikan sebagai kejelasan wewenang dan kewajiban aparatur sebagai penyelenggara pelayanan dan bertanggung

jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Tanggung jawab dalam hal ini berarti melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan mau menanggung akibat dari semua resiko hasil kerjanya. Bagaimana para aparatur menggunakan dan memelihara alat-alat perlengkapan kantor yang ada. Apakah mereka menggunakannya hanya untuk keperluan pekerjaan atau malah mereka menggunakannya untuk kepentingan pribadi mereka sendiri. Kemudian bagaimana tanggung jawab mereka dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan ketentuan dengan jumlah dan kualitas yang memuaskan serta bagaimana kesanggupan mereka untuk menanggung resiko terhadap tindakan yang sudah dilakukan.

Adapun tanggung jawab Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat 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 Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat yang merupakan kode etik profesi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat yang bersifat pribadi maupun bersifat kelembagaan.

2. Tanggung jawab Hukum

   Tanggung jawab hukum yaitu tanggung jawab yang menjadi beban aparat Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat 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 Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat untuk melaksanakan tugasnya secara profesional sesuai dengan kriteria teknis yang berlaku dalam bidang profesi yang bersangkutan, baik yang bersifat umum maupun ketentuan khusus yang berlaku dalam lembaga Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Sanksi terhadap pihak yang tidak dapat mempertanggung jawabkan secara teknis profesional adalah penilaian atas kemampuannya.

Jadi, tanggung jawab aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu mencakup tanggung jawab moral, hukum, dan teknis profesi.

4.3 Kedisiplinan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya banyak yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, di antaranya, tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, sanksi hukuman, ketegasan dan hubungan kemanusiaan. Untuk itu peran Kepala Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam hal penerapan kedisiplinan dituntut memiliki komitmen yang kuat, memberi contoh atau suri tauladan yang

baik dalam bersikap dan berperilaku, tidak diskriminatif, adil dalam bertindak terhadap aparatur yang melakukan pelanggaran disiplin.

Merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, memberikan pengertian Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan PNS untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Adapun yang dimaksud dengan Pelanggaran disiplin adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan PNS yang tidak menaati kewajiban dan atau melanggar larangan ketentuan disiplin PNS, baik yang dilakukan didalam maupun diluar jam kerja.

Sedangkan Hukuman disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan kepada PNS karena melanggar Peraturan Disiplin PNS. Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil juga mengatur Upaya administratif adalah prosedur yang dapat ditempuh oleh PNS yang tidak puas terhadap hukuman disiplin yang dijatuhkan kepadanya berupa keberatan atau banding administratif. Keberatan adalah upaya administratif yang dapat ditempuh oleh PNS yang tidak puas terhadap hukuman disiplin yang dijatuhkan oleh pejabat yang berwenang menghukum kepada atasan pejabat yang berwenang menghukum. Sedangkan Banding administratif adalah upaya administratif yang dapat ditempuh oleh PNS yang tidak puas terhadap hukuman disiplin berupa pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri atau pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS

yang dijatuhkan oleh pejabat yang berwenang menghukum, kepada Badan Pertimbangan Kepegawaian.

Pada hakekatnya penerapan disiplin PNS erat kaitannya dengan kepuasan sehingga dalam hal ini tidak cukup dengan menggunakan kesejahteraan, tetapi juga pendekatan lainnya seperti pengembangan karier PNS itu sendiri. Salah satu pendekatan dalam penerapan disiplin PNS adalah dilakukan dengan upaya pemberdayaan PNS. Konsep pemberdayaan aparatur atau pegawai yaitu meningkatkan kewenangan dan kebebasan para pegawai untuk mengambil keputusan. Praktek pemberdayaan masa kini yang berkenaan dengan pemberian tanggung jawab, sumber daya, dan kewenangan yang lebih besar lagi kepada aparatur atau pegawai yang langsung memberikan pelayanan. Tujuannya adalah memanfaatkan kreativitas dan kemampuan otak dari seluruh pegawai. Kedisiplinan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang aparatur 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 baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Kedisiplinan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dapat diartikan bilamana pegawai selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan yang diterapkan di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus

ditegakkan karena tanpa dukungan disiplin aparatur yang baik, maka sulit bagi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat 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 Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan tugas-tugasnya guna mewujudkan tujuan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Disiplin kerja mengatur seorang aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat akan mentaati segala norma, kaidah dan peraturan yang berlaku. Tujuan disiplin kerja ini dalam rangka memperlancar seorang aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya agar pencapaian tujuan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat tepat waktu, tepat sasaran serta efektif dan efesien. Kedisiplinan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat merupakan fungsi operatif sumber

daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya.Tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat mencapai hasil yang optimal.

Disiplin sangat dibutuhkan baik dalam kelangsungan organisasi maupun individu. Disiplin menunjukan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri aparatur atau pegawai terhadap peraturan-peraturan dan ketetapan yang berlaku.Dengandemikian, bila peraturan peraturan atau ketetapan yang ada dalam organisasi tersebut diabaikan atau sering dilanggar, maka pegawai mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, apabila aparatur tunduk atau patuh pada peraturan yang ada,maka tingkat disiplin aparatur digambarkan mempunyai kondisi disiplin yang baik. Disiplin dalam bekerja, dapat dilihat sebagai sesuatu yang bermanfaat dan besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi kepentingan aparatur. Bagi kepentingan organisasi, adanya disiplin dalam bekerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan manfaat bagi pegawai dengan adanyadisiplin tersebut, akan menciptakan suasanan kerja yang menyenangkan, sehingga akan menambah semangat dalam bekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.Dengan demikian, pegawai akan melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan, bahwa tingkat kedisiplinan aparatur yang ada Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sudah terlaksana dengan baik dengan melaksanakan peraturan yang diterapkan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

4.4 Inisiatif Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Inisiatif merupakan kemampuan aparatur untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan. Inisiatif aparatur juga mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa Inisiatif ini mengukur daya tanggap aparatur terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Inisiatif 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 Inisiatif 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 Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat sangat ditentukan oleh dinamika eksternal dan internalnya. Inisiatif kebijakan dan strategi pelayanan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat bergantung pada dukungan dari aparatur

yang menjalankan roda birokrasi di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

Inisiatif aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat akan pelayanan yang optimal sering di jumpai pada masyarakat pengguna situs atau website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Hal ini dilihat melalui aplikasi yang tersedia didalam website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, tidak disediakannya sarana komunikasi langsung dengan masyarakat pengguna website Dinas Peternakan Provinsi Jawa barat. Masyarakat dapat memberikan tanggapan akan website Dinas Peternakan Provinsi Jawa barat secara langsung, tetapi harus kembali ke website awal Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Penyelenggaraan pelayanan website Dinas Peternakan Provinsi Jawa barat mengalami hambatan-hambatan kondisional diluar perhitungan. Tidak berfungsinya websiteDinas Peternakan Provinsi Jawa barat secara tiba-tiba terkadang tidak diketahui aparatur sebelum adanya keluhan-keluhan dari masyarakat. Kondisi ini sangat sensitif dan mampu menimbulkan persepsi buruk masyarakat dengan beranggapan bahwa kinerja aparatur Situs Dinas Peternakan Provinsi Jawa barat 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 *governance* 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 proses pelatihan untuk mempersiapkan individu dan tim, agar kinerja aparatur pada tingkat tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dan Penekanan pada tanggung jawab dan kewenangan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Pelaksanaan strategi tersebut pada akhirnya menghasilkan aparatur yang inovatif dan kreatif. Kreativitas 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 aktual ke dalam praktek inisiatif atau 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.