

MEDIA

APARATUR

informatif dan terkini

VOL. 03/MAP 09/2013

**PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP TERWUJUDNYA
PELAYANAN PRIMA**

**PROGRAM JAMKESDA
GELIAT KARTU CILACAP SEHAT**

**KIAT MEMBANGUN
PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN**

SUTARJO

**PELAYANAN PUBLIK
DALAM HARAPAN DAN KEINGINAN**

Sekretaris Daerah:

**PELAYANAN PRIMA
MERUPAKAN KEBUTUHAN MASYARAKAT**

Daftar Isi

- 3 Pengantar Redaksi
- 4 Tajuk



Topik Utama

- 5 Pelayanan Prima Merupakan Kebutuhan Masyarakat
- 7 Pelayanan Sudah Baik, Namun Ada yang Perlu Diperhatikan
- 9 Memberi Pelayanan Terbaik bagi Masyarakat
- 12 Pelayanan Sepenuh Hati
- 14 Harus Ada Keterbukaan dalam Pelayanan Perijinan
- 15 Profesionalisme Guru Adalah Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Pendidikan
- 17 Pendapat Masyarakat Umum tentang Pelayanan Publik
- 18 Kiat Membangun Pelayanan Publik yang Baik di Kecamatan
- 21 Pelayanan Publik dalam Harapan dan Keinginan
- 25 Sebuah Pelayanan
- 28 Peranan Teknologi Informasi terhadap Terwujudnya Pelayanan Prima



Info Pelayanan

- 31 Pedoman Pemberian Tugas Belajar dan Izin Belajar Bagi PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap

Profil

- 34 Kegigihan Menuai Keberhasilan Terobosan Baru Seorang Dokter Puskesmas



Artikel Kepegawaian

- 37 Meniti Karier melalui Jabatan Fungsional



Motivasi

- 41 Informasi Yang "DIDENGAR"



Warta

- 42 "MEMBLUDAK" Pendaftar CPNSD Pelamar Umum Tahun 2013 di Kabupaten Cilacap
- 44 83 Orang PNS Cilacap Menerima Penghargaan Satyalancana Karya Satya



Infotek

- 45 Email Resmi Pemerintah untuk Urusan Kedinasan

Kesehatan

- 47 Geliat Kartu Cilacap Sehat Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) dalam Semangat Bangga Mbangun Desa



Renungan

- 49 Melayani Sebagai Manifestasi Amanah

Resensi Buku

- 51 Membangun Kerja yang Mulia

Pengantar Redaksi

Assalamu'alaikum Wr wb.

Alhamdulillahirobbil alamiin, puji syukur tak henti dipanjatkan kehadiran Illahi Robbi, karena atas izin dan tuntunanNya buletin Media Aparatur dapat kembali hadir di hadapan para pembaca yang budiman. Memang tidak mudah untuk melaksanakan tugas, tanggung jawab, dan mewujudkan harapan serta idealisme dalam waktu yang bersamaan. Namun dengan tekad, semangat, keyakinan yang tinggi bahwa "kita bisa", kerja keras dan doa, tim Redaksi dapat menyuguhkan edisi ketiga buletin Media Aparatur.

Pada edisi kali ini, buletin Media Aparatur mengangkat tema tentang pelayanan publik (*pubic service*). Tema tersebut sengaja dipilih mengingat pelayanan publik merupakan wujud nyata kinerja pemerintah sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam *grand design* reformasi brokrasi, pelayanan publik merupakan salah satu hal yang melatarbelakangi dan menjadi tujuan dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Yang istimewa pada edisi kali ini, disajikan pendapat beberapa elemen masyarakat mengenai pelayanan publik yang ada di Kabupaten Cilacap tercinta. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja pemerintah Kabupaten Cilacap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Harapannya, kita bisa mengetahui tanggapan masyarakat terhadap hasil kerja pemerintah Kabupaten Cilacap, yang kemudian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Agar dapat menyajikan beberapa pendapat sekaligus mewakili suara masyarakat, kami akan menyampaikannya secara ringkas kepada pembaca.

Tidak kalah menarik dari hasil wawancara tersebut, akan disajikan tulisan dari Camat Majenang tentang Kiat-Kiat Membangun Pelayanan Publik di Kecamatan. Seperti kita ketahui bersama, beliau adalah yang pertama menerapkan Pelayanan Terpadu di Kecamatan (PATEN), sebuah metode atau pola pelayanan yang benar-benar mengedepankan kebutuhan masyarakat, menjadikan masyarakat sebagai tujuan dan memposisikan PNS sebagai abdi masyarakat.

Memang tidaklah mudah untuk mengubah suatu kebiasaan, mengubah *mindset* yang telah terbentuk selama ini. Tetapi hal tersebut harus dilakukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Semoga tulisan tersebut dapat memberikan motivasi bagi PNS lainnya yang bertugas pada unit-unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat untuk bekerja secara professional, tulus ikhlas dan sepenuh hati dalam melayani masyarakat.

Kami berharap rekan-rekan PNS berkenan memberikan saran dan masukannya untuk perbaikan buletin Media Aparatur pada edisi-edisi mendatang. Redaksi juga masih mengharapkan rekan-rekan PNS dapat mengirimkan artikel atau tulisannya kepada redaksi, agar kami dapat menyuguhkan informasi yang bervariasi dan dapat memberikan motivasi dan inspirasi bagi rekan-rekan PNS lainnya. Bagi yang sudah mengirimkan tulisannya kepada kami, diucapkan banyak terima kasih. Semoga edisi-edisi mendatang kami dapat menyajikan informasi yang lebih baik lagi. Amiin.

Wassalamualaikum wrwb.



Drs. HEROE HARIJANTO, MM	Penanggungjawab
TOTO WIDIYANTO, S.Psi	Redaktur
PRANYATA	Editor
MULYOTO	Editor
KRISTI MARYUNANI	Redaktur Pelaksana
IRPAN SETIAWAN	Layout
GATOT FIRMANSAYAH	Photografer
RINA MEDIASWATI	Staf Khusus
DYAH KUSUMAWARDANI	Staf Khusus
FITRI SISWI PRABAWATI	Staf Khusus

Jl. MT. Haryono No. 73 Cilacap, Alamat Redaksi
Tlp. (0282) 534060
Fax. (0282) 520246

Redaksi menerima kiriman naskah yang sesuai dengan misi Buletin Media Aparatur. Kirim ke alamat email redaksi.bkdclp@gmail.com disertai identitas penulis. Redaksi berhak sepenuhnya untuk menyunting naskah yang masuk tanpa mengubah substansi asli. Bagi yang karyanya di muat akan mendapat honorarium.

Media Aparatur kali ini mengangkat tema pelayanan, karena pelayanan birokrasi sering menjadi problem. Pihak aparatur merasa sudah memberi pelayanan yang optimal dan sesuai dengan prosedur, tetapi pelanggan merasakan pelayanannya berbelit-belit, birokratis dan lama. Apalagi kalau pelanggan itu dari lingkungan pengusaha asing, pernyataannya lebih menohok. Mereka sering membandingkan dengan pelayanan di negara lain dan hal itu digunakan untuk standar menilai kalau pelayanan birokrasi di Indonesia banyak yang tidak memiliki ketentuan baku, birokratis dan lamban yang mengakibatkan ekonomi biaya tinggi. Kata mereka, hal itulah yang menyebabkan rendahnya investor masuk Indonesia

Perbedaan pola pandang antara birokrasi dan investor disebabkan masing-masing berdiri pada dua kultur yang berbeda. Investor terbiasa dengan budaya melayani. Baginya pelayanan pelanggan adalah ruh yang memperpanjang usia usahanya. Baginya, kemampuan melayani pelanggan adalah kunci keuntungan dan kesuksesan. Sehingga pola pikirnya terbentuk dan fokus untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Orang yang sudah berpola pikir demikian, ketika mendapat pelayanan yang buruk akan cepat dapat menilai.

Sementara birokrat dibesarkan dalam kultur penguasa yang berbudaya priyayi dan mengikuti prosedur. Penguasa terbiasa memerintah, sehingga kultur yang tumbuh adalah kultur dilayani bukan melayani. Penguasa adalah pemegang regulasi. Kalau ada pihak yang menginginkan perijinan, berarti orang tersebutlah yang membutuhkan penguasa, bukan penguasa yang membutuhkan orang agar berusaha di wilayahnya untuk mensejahterakan masyarakatnya. Kebiasaan menjadi penguasa ini berkembang dari waktu ke waktu dan membudaya. Sehingga ketika birokrat didesak untuk melakukan fungsi pelayanan, pola pikirnya tidak serta merta berubah.

Ketika demokrasi berkembang, kekuasaan ada di tangan rakyat. Rakyat akan memilih pemimpin yang bisa melayani dan mensejahterakan mereka. Sistem ini membuat perubahan mendasar bahwa pemerintah itu adalah pelayan masyarakat. Untuk itu pemerintah pun menghendaki agar birokrasi mampu melayani rakyat seperti dilakukan pengusaha dalam melayani pelanggan. Kebijakan pelayanan publik pun gencar dilakukan. Di antaranya Pemerintah (bersama DPR RI) menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan sebagai peraturan pelaksanaannya telah terbit Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang antara lain mengatur tentang kewajiban untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik.

Bukan hanya itu, diklat pelayanan prima diadakan untuk pihak-pihak yang melakukan pelayanan kepada masyarakat. Materi tersebut bahkan menjadi materi Diklatpim. Diharapkan seluruh pejabat selaku motor penggerak birokrasi terdorong ke dalam pola pikir pelayanan yang baik. Pelayanan bukan sekedar menemui pelanggan. Ternyata pelayanan mencakup banyak hal antara lain mulai dari sikap pemberi layanan, performa/penampilan, sistem, prosedur, metode, harga atau biaya, waktu dan pemenuhan kebutuhan terhadap penerima layanan (pelanggan) sehingga pelanggan merasa mendapat pelayanan

dan perhatian yang semestinya.

Sekarang mulai berkembang inovasi-inovasi dari birokrat dalam melakukan pelayanan. Pencerahan yang dilakukan pemerintah, ibarat bibit yang sudah mulai tumbuh. Bahkan ada provinsi, kabupaten, maupun kota sudah giat menekan birokrat untuk melakukan pelayanan yang baik. Media pun gencar mendukung kebijakan tersebut. Akibatnya masyarakat di banyak daerah lain menghendaki pejabatnya melakukan hal yang sama.

Perbedaan kebijakan antar daerah disebabkan adanya paradigma baru penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 (diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008). Undang-undang tersebut memberikan kewenangan yang luas kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, di antaranya penyelenggaraan pelayanan umum.

Pernah dituturkan oleh seorang pimpinan pada suatu kegiatan diklat yang diikuti oleh utusan dari banyak daerah, beliau menyatakan bahwa peraturan yang terkait kinerja aparatur sudah bagus dan materi berbagai diklat pelayanan pun sudah bagus. Tertangung bagaimana mensikapinya.

Ada yang mensikapi dengan serius, sehingga akan melaksanakan peraturan yang ada dengan baik. Kalau ada yang kurang dari peraturan, dalam pelaksanaan di lapangan ada yang menyempurnakannya. Begitu juga dengan hasil diklat. Berkat mengikuti diklat ada yang mengubah perilaku setelah mendapatkan gemblengan. Bahkan hasil diklat diaplikasikan pada unit kerjanya.

Tetapi ada yang mensikapi peraturan dengan apatis. Tuntutan-tuntutan dalam peraturan yang harus dipenuhi, hanya dipenuhi secara administratif, sementara di lapangan tak ada perubahan. Begitu juga hasil diklat, aparatur yang telah didiklat tidak mensosialisasikan kepada lingkungan kerjanya. Bahkan aparatur yang mengikuti diklat pun tidak berubah. Kemudian Beliau mempertanyakan, bagaimana aparat yang demikian dapat dijadikan agen perubahan, dia sendiri yang seharusnya berubah setelah didiklat justru tidak berubah. Sehingga bagi mereka yang apatis,

secara riil setelah terbitnya peraturan dan setelah pelaksanaan diklat ternyata tak memberi perubahan yang berarti.

Ternyata otonomi telah memberi warna yang berbeda kepada aparatur antar daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perbedaan ini tentu akan membuat trend yang berbeda. Daerah yang aparaturnya ditekan untuk menjalankan peraturan dengan benar dan untuk inovatif tentu akan lain perkembangannya dengan daerah yang aparaturnya memilih menikmati zona nyaman. Memang hasilnya saat ini belum terasa bedanya. Masing-masing sedang menorehkan sejarah masa depan daerahnya sendiri. Dalam perjalanannya, tentu hanya waktulah nanti yang akan menentukan, pelayanan mana yang lebih mensejahterakan rakyatnya.

Yang perlu dicermati juga, bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang baik perlu memanfaatkan teknologi. Bahkan di negara maju, teknologi sudah menjadi sarana utama untuk pelayanan. Sementara kita (termasuk Pemerintah Daerah) masih dalam tahap coba-coba. Wajar kalau investor mengatakan pelayanan di negara maju lebih cepat, efektif dan efisien, sedang di Indonesia dikatakan lambat, berbelit-belit dan berefek ekonomi biaya tinggi. Usaha yang serius dari pemerintah, baik pusat maupun daerah untuk merubah sistem pelayanan aparatur mudah-mudahan membawa perubahan, sehingga birokrat Indonesia mampu mengejar ketertinggalannya.



Salah satu latar belakang dilaksanakannya reformasi birokrasi adalah karena tingkat kualitas pelayanan publik dianggap belum mampu memenuhi harapan publik. Sehingga tujuan dilaksanakannya reformasi birokrasi diantaranya adalah untuk membentuk profil aparatur negara yang berkemampuan memberikan pelayanan yang prima dan membangun birokrasi yang melayani masyarakat. Dari hal tersebut dapat kita lihat bahwa pelayanan publik merupakan satu hal yang sangat penting dan setiap aparatur negara khususnya aparatur Pemerintah Kabupaten Cilacap perlu memahami bahwa PNS/ aparatur negara adalah pelayan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya memahami upaya yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan prima/ideal dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Buletin Media Aparatur meminta pendapat beberapa elemen masyarakat tentang pengertian pelayanan publik yang prima/ideal, bagaimana kondisi pelayanan di Kabupaten Cilacap pada saat ini, penyebab belum optimalnya pelayanan yang dilakukan, upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harapan di masa yang akan datang. Dengan hal tersebut diharapkan kita bisa mendapatkan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang ada sehingga kita dapat mengevaluasi diri kita dan melakukan upaya perbaikan untuk masa yang akan datang agar tercipta pelayanan yang prima untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut hasil wawancara tim Buletin Media Aparatur dengan beberapa elemen masyarakat tersebut, yaitu dari eksekutif, legislatif, pengusaha, akademisi, organisasi masyarakat, pelajar dan masyarakat umum.

PELAYANAN PRIMA MERUPAKAN KEBUTUHAN MASYARAKAT

Narasumber : Sekretaris Daerah, Drs. SUTARJO, MM



Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap, Drs. Sutarjo, MM, berpendapat bahwa pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang mendasarkan pada azas kepastian hukum, kesamaan hak/tidak ada diskriminasi, keterbukaan/transparansi /akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan biaya serta profesionalisme petugas.

Kondisi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap saat ini sedang berupaya menuju ke arah yang ideal. Kita sadari bersama bahwa masih banyak yang harus dibenahi agar kita mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Antara lain dengan peningkatan sarana prasarana dan kompetensi petugas penyelenggara pelayanan publik. Selain itu juga perlu dilakukan konsolidasi dan komitmen dari seluruh jajaran Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, beberapa kebijakan pelayanan publik yang sudah diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Cilacap adalah :

1. Penyusunan Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di masing-masing unit kerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap;

2. Penyusunan, penerapan dan pencapaian target Standar Pelayanan Minimal (SPM) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap;
3. Monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan publik;
4. Pendampingan pelaksanaan Standar Manajemen Mutu ISO 9001 2008 dan audit internal di Kecamatan Karangpucung, BPMPT Kabupaten Cilacap dan RSUD Cilacap;
5. Pendampingan pelaksanaan Standar Manajemen Mutu ISO 9001 2008 di Kecamatan Majenang;
6. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di BPMPT Kabupaten Cilacap;
7. Pembentukan Lembaga Penampung Pengaduan Masyarakat (Lempungdumas) Kabupaten Cilacap;
8. Penerapan E-Government di bidang pelayanan publik.

Munculnya anggapan sebagian masyarakat jika pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak swasta kualitasnya lebih baik dibandingkan dengan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, menurut beliau hal tersebut tidak sepenuhnya benar karena sifatnya hanya "kasuistis". Banyak penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang sudah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Beberapa SKPD sudah menerapkan pola pelayanan publik dan menerapkan sistem manajemen pelayanan ISO 9001-2008 diantaranya Kecamatan Karangpucung, BPMPT dan RSUD Cilacap serta beberapa Sekolah Menengah Tingkat Atas (SMTA) dimana hal tersebut merupakan tindak lanjut dari implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Upaya Pemerintah Kabupaten Cilacap untuk membangun citra positif pelayanan publik antara lain :

1. Senantiasa meningkatkan kinerja/ profesionalisme penyelenggara pelayanan;
2. Mendengarkan keluhan masyarakat dan menindaklanjuti keluhan masyarakat;
3. Senantiasa memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Salah satu tujuan reformasi birokrasi adalah membangun/membentuk profil dan perilaku aparatur negara yang berkemampuan memberikan pelayanan yang prima. SDM PNS Pemerintah Kabupaten Cilacap seharusnya sudah mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hanya butuh komitmen dan konsistensi dari seluruh jajaran pimpinan dan petugas penyelenggara pemerintahan. Upaya yang ditempuh oleh Pemerintah Kabupaten Cilacap untuk membentuk profil dan perilaku aparatur Negara yang berkemampuan memberikan pelayanan prima antara lain melalui :

- 1) Peningkatan kapasitas penyelenggara layanan publik melalui bimtek ataupun diklat
- 2) Pemberian *reward and punishment*

Salah satu amanat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah

wajib mengikutsertakan masyarakat serta pihak-pihak terkait dalam penyusunan penerapan standar pelayanan publik. Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap saat ini sudah dalam tahap pelaksanaan, meskipun masih banyak kekurangan di sana-sini, tetapi upaya untuk mengarah kesana sudah ditempuh diantaranya kewajiban bagi seluruh SKPD untuk menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan Publik yang partisipatif. Contohnya dalam penerapan retribusi di RSUD Cilacap, masyarakat ikut dilibatkan dalam perumusannya, juga dilaksanakan *public hearing* peraturan perundang-undangan yang menyangkut kebijakan pelayanan publik.

Menyinggung tentang Pelayanan Terpadu di Kecamatan (PATEN), menurut Sekretaris Daerah, bahwa hal itu sudah menjadi kebutuhan masyarakat. Untuk itu beliau menekankan agar pelayanan yang sudah dilaksanakan di Kecamatan Karangpucung, dapat dikembangkan di kecamatan lain karena hal itu nampaknya sudah merupakan kebutuhan masyarakat. Bahkan hendaknya unit-unit pelayanan pemerintah lainnya juga perlu mencontoh metode atau model yang diterapkan dalam PATEN tersebut. Sudah tidak jaman lagi memakai "kotak amal". Untuk SKPD yang memberikan pelayanan langsung pada masyarakat, seperti Dinas Cipta Karya, Disdukcapil, BPMPT, rumah sakit dan unit2 pelayanan masyarakat diharapkan performanya untuk bisa tampil prima. Hal ini perlu dilaksanakan mengingat Bupati Cilacap masih belum puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan saat ini di Kabupaten Cilacap.

Harapan beliau terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah senantiasa memberikan pelayanan yang prima dengan mendasarkan pada ketentuan-ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan. Dan kepada aparatur sebagai pelayanan publik hendaknya senantiasa meningkatkan kinerja dan profesionalisme serta ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Pelayanan Sudah Baik, Namun Ada yang Perlu Diperhatikan

Narasumber : Ketua Komisi A DPRD Kab Cilacap, **Drs. Musliman**

Untuk mendapatkan gambaran pelayanan umum, Media Aparatur mewawancarai Ketua Komisi A DPRD Kabupaten Cilacap, Bapak Drs. Musliman. Beliau juga Ketua Fraksi Persatuan Pembangunan dan berkarir lama sebagai guru Tata Negara atau PKn (Pendidikan Kewarganegaraan), yaitu sejak tahun 1993. Bahkan Beliau sudah menjadi guru bersertifikasi sejak 2008.

Menurut Beliau pelayanan publik yang dilakukan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap secara umum dikatakan baik. Kalau dinilai dengan angka, enam ke atas. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain mental pegawai kita. Ada *mainstream* yang terbangun di masyarakat kita bahwa ada sebagian PNS masih bermental priyayi. Untuk itu perlu dibangun komitmen bersama untuk meningkatkan pelayanan.

Beliau menyoroti pelayanan di desa. Bahwa saat ini banyak desa yang tidak memiliki sekdes. Beberapa sekdes yang kosong itu akibat dari ketentuan sekdes harus dari PNS. Kalau terjadi kekurangan seharusnya merekrut CPNS baru untuk mengisi formasi sekdes, namun formasi untuk pengadaan sekdes tidak ada. Sementara itu mereka yang sudah menjadi PNS tidak mau diangkat atau dialih tugaskan menjadi sekdes. Mestinya hal ini tidak terjadi, sebab seharusnya PNS itu selalu siap ditempatkan dimana saja. Dampak dari itu semua adalah menjadikan pelayanan di desa yang kurang maksimal.

Beliau juga menjelaskan ada kasus manajemen pemerintahan desa yang menghambat pelayanan. Ada kades berpendidikan SMP dan merupakan kades baru. Sementara sekdesnya berpendidikan SMA dan sudah kerja lama, ia merasa bahwa dirinya bukan bawahan kades. Dari itu menjadikan sekdes merasa lebih super. Kalau sekdes memang betul-betul merasa menjadi bawahan kades tentu akan ada ketaatannya dan ketundukannya, karena itu atasannya. Tetapi karena sekdes dari PNS, sekdes bisa juga mengabaikan itu. Hal-hal semacam itu bisa berdampak pada masyarakat dan kepada pelayanan.

Mudah-mudahan Desember nanti, Undang-undang tentang Desa disahkan. Dengan Undang-undang itu akan kembali (kalau Sekdes, red) tidak

lagi PNS. Ketika Beliau ketemu Mas Budiman Sujatmiko di Pansus Undang-undang tentang Desa, Beliau sudah memberikan masukan agar klausul tersebut dihilangkan karena menjadikan kesulitan.

Terkait dengan pendidikan, Beliau sangat antusias. Ternyata Beliau adalah seorang pendidik, sehingga sangat memahami akan masalah ini. Menurut pengamatan beliau, guru pada SD Negeri tertentu yang berstatus PNS masih kurang, hal itu mengakibatkan pelayanan tidak maksimal. Sementara itu selain SD Negeri pun juga kekurangan. Untuk mapel bisa terjadi dari sisi jumlah gurunya banyak, tetapi ada guru mapel tertentu yang ternyata gurunya tidak cukup. Banyak sekolah memiliki kondisi yang seperti itu dan nyatanya terjadi kekurangan guru di sekolah negeri, untuk memenuhinya diangkat guru honorer.

Pada awal Nopember 2013 guru GTT dan PTT beraudensi dengan DPRD, banyak pengaduan yang disampaikan. Di antaranya yang Beliau sampaikan, banyak dikeluhkan ketika kita ketemu guru GTT, mereka itu beban kerjanya sama bahkan lebih. Contohnya di salah satu SD Negeri hanya ada 2 atau 3



guru yang berstatus PNS, mereka ada yang kepala sekolah, yang lain adalah guru GTT. Berarti beban kerja guru GTT sama dengan guru PNS. Dengan demikian guru GTT itu ikut menjadi ujung tombak pembelajaran. Mereka usianya masih muda dengan semangat baru, tetapi tunjangannya sangat kecil. Hal ini menjadikan tidak maksimal dalam memberikan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum, itu menjadi capaiannya sangat berat.

Terkait pelayanan di kecamatan, Beliau menyampaikan bahwa pelayanan umum di kecamatan juga masih ada keluhan-keluhan. Pelayanan tidak bagus kelihatannya hanya oknum dan yang seperti itu satu kantor mungkin ada satu orang. Misalnya, masalah bahasa dalam cara menyampaikan kalau ada kekurangan, hendaknya dengan cara membimbing, karena masyarakat dari berbagai latar belakang. Dalam suatu kasus, ada orang mau menikah dan ia mengajukan permohonan pembuatan KTP, oleh petugas diberitahu kalau jadinya 3 minggu, katanya blangkonya habis. Mungkin bahasa yang keluar itu bahasa yang seenaknya saja. Setelah Beliau telepon, jawaban pegawai tersebut "o ya pak, besok sudah jadi". Lha yang seperti itu bahasanya mestinya tidak terjadi. Kalimatnya kan mestinya tidak menakutkan. Ketika dengan pemohon kenapa tidak dijawab "o ya ini tak usahakan lah, mungkin satu dua hari".

Beliau juga memberikan pandangan terkait dengan pelayanan kesehatan. Pelayanan rumah sakit sebetulnya sudah baik. Pelayanan yang buruk kalau dihitung prosentasenya kecil, yang disebabkan adanya perilaku satu atau dua dari pegawai, tetapi hal ini berdampak kepada pencitraan di masyarakat. Seolah-olah semua menjadi sama. Merawat orang sakit itu perlu sikap tersendiri. Pelayanan oleh perawat dan dokter yang baik membuat pasien belum dikasih obat saja akan merasa sekian persen sembuh karena dekatannya.

Hanya ada hal yang perlu dikaji, misalnya ada orang Cilacap lebih suka berobat ke Rumah Sakit Banyumas dari pada ke Rumah Sakit Cilacap, ini mengapa?. Penilaian akan lain kalau masyarakat itu berobatnya ke Rumah Sakit Margo no atau ke Rumah Sakit Karyadi, karena kelasnya berbeda.

Pelayanan di puskesmas juga demikian. Mungkin nanti perlu dikaji kenapa Puskesmas belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam berobat. Jadi mestinya kalau puskesmas itu sudah menjadi sesuatu yang paling menarik untuk tempat rujukan orang berobat, itu praktek bidan dan dokter jumlahnya mengecil. Yang terjadi menunjukkan bahwa orang masih menimbang lebih nyaman berobat di tempat praktek/di rumah, padahal dokternya sama dengan yang di puskesmas. Masyarakat merasakan ada perbedaan, entah dimana, sehingga Puskesmas belum jadi satu pilihan utama orang berobat.

Terkait dengan perijinan, Beliau memberikan pandangan sekilas. Kami di perijinan sering menekankan agar lebih dipermudah dan dipermudah. Kita bisa bandingkan seperti ini, di Cilacap banyak perusahaan, tetapi tidak padat karya. Yang padat karya hanya beberapa. Apakah ada keengganan investor atau bagaimana itu perlu dikaji. Gambarnya kalau membandingkan di daerah yang sama, misalnya

di Purbalingga banyak investor yang mau menanamkan modalnya untuk perusahaan yang padat karya, sehingga menyerap banyak tenaga kerja. Kita kan tidak tahu pastinya, saya tidak tahu persis itu. Ini kendalanya karena di perijinannya atau kendala-kendala yang lain, seperti di promosi atau yang lain?

Terkait dengan kurangnya pegawai sehingga mempengaruhi pelayanan, Beliau sampaikan bahwa kita dilematis, dari belanja pegawai sudah tinggi sehingga kita terkena moratorium. Sebenarnya perlu penambahan pegawai, untuk itu moratorium perlu dicabut agar tidak menjadi penghalang pengadaan pegawai. Ketika DPRD ke Kemenpan dan Reformasi Birokrasi diperoleh penjelasan bahwa tenaga honorer itu akan diselesaikan entah dengan pola bagaimana, pada tahun 2013, 2014, dan 2015.

Setelah itu akan membuka yang dari pendaftar umum. Menpan menghendaki kita melakukan rekrutmen pegawai dari umum yang *fresh*. Karena beban kerja cukup banyak, dan rasio antara yang dilayani dengan yang melayani juga kurang. Alternatifnya penambahan pegawai dengan merekrut pegawai baru, diharapkan pegawai-pegawai ini akan bisa dipola dari awal. Kalau pegawai yang sudah ada itu sudah terbentuk.

Beliau juga menyarankan pentingnya pemerataan pegawai. Beliau beberapa kali menyampaikan tentang pemerataan pegawai. Salah satu contoh di Kecamatan Bantarsari, personilnya sangat sedikit. Sementara di kecamatan lain mungkin ada yang cukup atau di SKPD yang lain itu juga berlebih malah mengakibatkan pelayanan jadi kurang maksimal. Kondisi yang seperti ini agar BKD betul-betul menyeleksi, merasionalkan pemerataan dalam penempatan itu baik personalnya secara fisik maupun skillnya. Jangan sampai di satu sisi banyak pegawai, di sisi lain ada yang personilnya hanya sedikit.



Memberi Pelayanan Terbaik bagi Masyarakat

Narasumber : Direktur Politeknik Cilacap,
Dipl. Ing. Soedihono, ST.MT

Untuk mendapatkan gambaran tentang pelayanan publik dari Akademisi, Media Aparatur meminta pandangan Bapak Dipl. Ing. Soedihono, ST.MT., yang bertugas sebagai Direktur Politeknik Cilacap dan Dosen Politeknik Manufaktur Bandung, Pria kelahiran 1965 ini pernah menempuh studi Teknik Pengecoran Logam dan Sains Terapan Guru Teknik di Jerman Barat. Pengalaman berpergian ke beberapa negara di luar negeri juga beliau jadikan pengalaman dan referensi mengenai pelayanan publik untuk dapat diambil sisi positifnya di negara ini.

Ditemui di ruang kerjanya, Soedihono menuturkan banyak hal terkait pelayanan publik, apa, bagaimana seharusnya, lengkap dengan kajian normatifnya serta perbandingannya di luar negeri. Kali ini beliau berbagi mengenai pelayanan publik di Singapura. Sebagaimana kita ketahui bahwa negara itu memiliki keteraturan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut beliau, Indonesia patut mencontoh sikap pemerintah Singapura yang taat aturan serta kelihaiannya menata negara dan infrastrukturnya. Walaupun memiliki keterbatasan wilayah dan sumber daya, namun mampu menjadi negara teraman dan ternyaman di dunia.

Soedihono memaparkan bahwa pelayanan publik merupakan jasa pelayanan untuk masyarakat, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah baik pusat maupun daerah. Lebih lanjut ia berpendapat, agar dapat memberikan pelayanan yang baik (memuaskan pengguna), penyelenggaraan layanan publik hendaknya memenuhi azas: a. **Transparan**, b. **Akuntabel**, c. **Kondisional**, d. **Partisipatif**, e. **Kesamaan hak**, f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**. Sekalipun kegiatan pelayanan publik tampak hanya masalah teknis saja, namun keberhasilannya tetap ditentukan oleh kepeloporan dan kepiawaian pimpinan dalam bisnis, artinya *entrepreneurial vision* dan *skill* akan tetap merupakan pelopor kemajuan dalam pelayanan publik, khususnya dalam menghadapi pasar bebas yang penuh dengan perubahan dan ketidak pastian.

Di era globalisasi dimana bisnis dan industri saling terkait tanpa mengenal batas negara dan nationality, penerapan pasar bebas Asean tahun 2015 akan diberlakukan



“*Single Market and Production Base Asean Economic Community*”, berarti akan terjadi: 1) aliran bebas barang / produk jadi (*Free Flow of Goods*), 2) aliran bebas layanan (*Free Flow of Services*), 3) aliran bebas investasi (*Free Flow of Investment*), 4) aliran bebas modal (*Free Flow of Capital*), 5) aliran bebas tenaga kerja profesional dan tenaga terampil (*Free Flow of Professionals and Skilled Labors*) di kawasan Asean.

Mulai tahun 2015 kemungkinan tidak akan ada lagi barang, layanan publik, investasi, modal dan tenaga kerja profesional dan terampil atau industri yang murni berasal dari sebuah negara, pada akhirnya yang menonjol adalah merk dari barang tersebut. Pemberlakuan *Market and Production Base Asean Economic Community*. Kondisi Indonesia yang berada di lintasan perekonomian antara benua Asia dan Australia serta memiliki sumber daya alam tinggi, jumlah masyarakat nomor tiga terbesar di dunia yang tersebar diseluruh pulau, daerah dan desa dari Sabang sampai Merauke kemungkinan akan dimasuki barang-barang jadi dari luar negeri.

Maka pembangunan di bidang pelayanan publik seogyaanya ditujukan pula untuk mengantisipasi pasar global. Pembangunan Indonesia dilaksanakan melalui otonomi daerah. Agar dapat memanfaatkan peluang pasar bebas AEC 2015 dan WTO 2020 pelaksanaan pelayanan publik hendaknya dilaksanakan secara baik hingga tingkat desa. Maka pemerintah propinsi, kabupaten dan desa hendak-

nya dapat memberikan kepuasan kepada bermacam-macam warga negara yang datang dari berbagai negara di dunia dengan kemampuan teknis (*technical skill*), kemampuan manajerial dan humanistik (*Humanistic Skill*), kemampuan komunikasi (*komunikation skill*) dan bisnis (*busines*) dengan latar belakang budaya, adat dan kebiasaan yang berbeda-beda.

Memperhatikan perkembangan layanan publik di beberapa negara tentangan yang baru maju, khususnya Korea, Singapura dan Malaysia. Perkembangan mereka terjadi beberapa tahun yang lalu (sangat cepat), perkembangan itu tentunya tidak terjadi begitu saja, melainkan dirancang, direncanakan, dilaksanakan dan dikendalikan melalui tahapan perkembangan yang terarah, sehingga mendapatkan hasil yang maksimal.

Soedihono juga menggambarkan proses perkembangan tersebut dalam beberapa tahap :

a) Melalui transfer / adopsi teknologi

Tahap pertama ini adalah proses transfer pengalaman, pengetahuan dan teknologi dari luar negeri atau dari tempat lain, yang diterapkan dinegerinya sesuai dengan kondisi mereka masing-masing. Pada tahap ini, instansi pelayanan publik yang cepat berkembang adalah mereka yang mengadopsi metoda, pengetahuan dan teknologi dari negara-negara maju melalui "*joint venture*", dll. Spesifikasi dan metoda pelayanan ditentukan sebelumnya oleh negara asal, maka proses inovasi tidak dilakukan sendiri, melainkan oleh instansi / negara asal.

b) Melalui penyesuaian / Asimilasi

Masing-masing negara atau instansi memiliki sumber-sumber dan situasi yang berbeda-beda, sehingga tidak menutup kemungkinan setelah transfer teknologi masih harus dicari cara baru yang lebih sesuai dengan potensi-potensi setempat. Penyempurnaan sistem dan teknik-teknik baru yang lebih sesuai akan dihasilkan kualitas dan nilai pelayanan yang lebih baik, sehingga masyarakat yang dilayani menjadi lebih puas.

c) Mengembangkan Inovasi

Dari pengalaman mempergunakan teknologi asing yang telah disempurnakan dengan kondisi lingkungannya. Para tenaga ahli pelayanan publik di negara masing-masing terus ditantang untuk mencari cara baru. Pada tahap ini metoda atau teknik pelayanan publik mutlak membutuhkan hasil-hasil riset ilmiah yang ditransformasikan ke industri / instansi pelayanan publik dalam bentuk teknologi atau metoda baru yang lebih baik (efisien dan efektif).

Salah satu negara di Asean yang perkembangan pelayanan publiknya telah mencapai pada tingkat ini adalah Singapura. Terbukti dengan diakuinya sebagai negara teraman dan ternyaman di dunia. Singapura adalah sebuah negara dengan sistem pelayanan publik terbaik di ASEAN. Ketersediaan sarana transportasi yang dikelola dengan baik, masyarakatnya maupun wisatawan yang sedang berkunjung ke sana dapat menjelajah negara pulau itu dengan aman dan nyaman, yang dikelola secara efektif dan efisien. Ketepatan waktu dan sistem informasi yang baik. Sistem transportasi mulai dari MRT (*Mass Rapid Transit*), LRT, bus kota, dan taksi. Masyarakat dan turis di Singapura tidak perlu merasa takut nyasar atau *lost*, karena infor-

masi rute dan petunjuk jalan sangat jelas dan mudah ditemukan. Bagi kebanyakan orang, naik MRT adalah cara yang paling, efektif dan efisien untuk menuju suatu lokasi, sedangkan perjalanan menggunakan bus dapat melihat pemandangan di sekeliling yang indah dan suasana di tiap distrik yang tertata sangat baik.

Ada beberapa perusahaan bus swasta yang mengoperasikan bus di Singapura, namun pelayanan, biaya dan sistem yang digunakan adalah sama. Kartu *EZ-link* dapat dipakai di semua angkutan bus, melakukan tap / sentuh ke mesin pembaca kartu saat naik maupun saat turun. Tarif ditentukan oleh banyaknya *halte bus* yang telah dilewati.

Dibanding dengan negara-negara Asean lain, Indonesia termasuk negara paling buruk dalam pelayanan publik. Posisi Indonesia masih dibawah Vietnam, Malaysia, Thailand. Hasil survei yang dilakukan Bank Dunia (*World Bank*), untuk mendapatkan pelayanan di Indonesia masih sangat sulit, hasil survei pelayanan publik terhadap 150 negara, pada tahun 2007 tingkat kemudahan pelayanan publik di Indonesia menempati urutan ke 135 dari 150.

Dalam percakapan, Soedihono melansir pendapat M Sitorus dari kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi bahwa Indonesia telah berupaya meningkatkan peringkat pelayanan publik dari 135 ke 75, namun hasil yang dicapai justru sebaliknya. Pada tahun 2010 hanya mencapai peringkat 122 dari 183 negara. Indonesia masih kalah dengan India, Vietnam bahkan Malaysia sudah menempati urutan 61 dan Thailand urutan ke 70. Dalam penilaian tahun 2011 peringkat Indonesia bukan menjadi lebih baik akan tetapi malahan turun lagi menempati peringkat 129.

Apabila kondisi seperti di atas terus terjadi kemungkinan besar investor asing yang diharapkan menanamkan modalnya untuk investasi di Indonesia, kemungkinan tidak akan terjadi. Alasannya karena pelayanan publik yang kurang baik akibat kurangnya kepastian hukum, tingginya demo dan tidak adanya kepastian aturan membuat mereka enggan melakukan investasi di Indonesia. Contoh: Indonesia menerapkan undang undang anti korupsi, namun korupsi masih meraja lela bahkan para pejabat tinggi negara seperti ketua Mahkamah konstitusi dan sebagai besar gubernur dan Bupati banyak yang terjerat dalam kasus korupsi. Sistem transportasi di Ibu kota dan kota-kota besar di Indonesia masih semrawut, dan di beberapa institusi yang menerapkan aturan larangan merokok di tempat umum pada kenyataannya banyak puntung rokok berserakan di mana-mana. Pelanggaran terhadap aturan tanpa ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pendek kata pelayanan publik di Indonesia masih lemah, karena kualitas SDM rendah, fasilitas tidak memenuhi standar, infrastruktur kurang mendukung, sistem informasi dan sistem mutunya tidak disiapkan dan dikelola dengan baik.

Di Indonesia sistem pelayanan publik, konsep dan strateginya sudah ada dengan diundangkannya sistem pelayanan publik nomor 29 tahun 2009, tinggal mengisi dengan perencanaan dan pelaksanaan program yang lebih tajam sehingga menghasilkan terobosan lebih besar dapat tercapai dalam kurun waktu yang telah ditargetkan. Mengingat *trend* perkembangan ekonomi global saat ini menitik beratkan pada penerapan *Quality, Cost and Delivery* (QCD), yang diterapkan secara berurutan dan tidak boleh dibalik. Untuk menyambut datangnya pasar bebas AEC-2015 dan

WTO 2020 perlu adanya perubahan sikap mental bagi masyarakat dan aparat pemerintah pemakai dan pengelola pelayanan publik yang mengedepankan pada integritas dengan menjunjung tinggi ketepatan mutu, biaya, waktu dan peraturan dalam segala tindakan.

Re-orientasi dan eksekusi strategis baru perlu dibuat. Sedangkan untuk penerapan dan pelaksanaan hal baru selalu dihadapkan pada masalah kemampuan kognitif, kesiapan sumber daya, motivasi pegawai dan suasana politik. Maka harus buat rencana kerja yang baik, dilaksanakan dengan tahapan yang jelas dan dikendalikan dengan sistem yang apik. Agar dapat memanfaatkan peluang-peluang pasar global AEC 2015 dan WTO 2020 tahun 2012, cara paling tercepat adalah mengadopsi sistem pelayanan publik dari negara tetangga yang dipandang lebih baik, kemudian dikembangkan sendiri sesuai kondisi yang ada agar berjalan lebih efektif dan efisien yang dapat memberikan "Pelayanan Prima" kepada masyarakat.

Ketika ditanya bagaimana harapan terhadap pelayanan publik di Cilacap, beliau kembali menjelaskan dengan gambaran awal, bahwa Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "Excellent Service" yang secara harfiah berarti pelayanan sangat baik dan / atau pelayanan terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan kepada publik. Apabila sebuah instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan terbaik atau menjadi prima apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Ini juga sesuai dengan asumsi Cristopher Lovelock dalam bukunya berjudul *Product Plus* yang mengemukakan tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan prima akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat lebih.

Lebih lanjut Soedihono menuturkan tentang pendapat Lovelock yang menekankan bahwa di dalam pelayanan prima terdapat 8 elemen pelayanan yang harus dijaga, antara lain:

1. *Information*, proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi yang diperlukan oleh pelanggan.
2. *Consulting*, setelah memperoleh informasi, masyarakat akan membuat suatu keputusan yang seringkali diperlukan pihak-pihak yang dapat diajak berkonsultasi.
3. *4. Undertaking*, penilaian masyarakat pada kualitas pelayanan pada umumnya mengacu pada kemudahan aplikasi maupun administrasi, yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, syarat ringan dsb.
5. *Hospitality*, masyarakat yang berurusan secara langsung ke tempat pelayanan akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah, tanggap dan sopan dari personal yang melayaninya. Ruang tunggu yang nyaman hingga tersedianya toilet yang bersih juga merupakan ketentuan yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.
6. *Caretaking*, latar belakang pada kondisi masyarakat yang beragam dari latar belakang agama, suku, status ekonomi, jabatan dan pendidikan, kadang menuntut pelayanan yang berbeda-beda sesuai kebutuhannya.
7. *Exemption*, beberapa kelompok atau individu masyarakat

kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.

8. *Billing*, pada kondisi tertentu aparat pemerintah (pemberi layanan) harus memperhatikan hal-hal yang terkait dengan admistrasi, baik mekanisme pembayaran atau pengisian formulir transaksi.
9. *Payment*, pada ujung pelayanan, kadang harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan masyarakat, dapat berupa *self service payment, transfer bank, credit card* dsb.

Bertitik tolak pada elemen-elemen di atas, Soedihono berujar, apapun bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah kabupaten Cilacap hendaknya mengedepankan kepada kesadaran mutu, rendah biaya, ketepatan waktu dan ketepatan peraturan dalam segala bidang, yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat melalui pola kesederhanaan, kejelasan, kepastian/ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, disiplin dan kenyamanan.

Di era otonomi daerah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik, di mana paradigmanya beralih ke pelayanan yang lebih fokus pada berbagai kegiatan yang manfaatnya dirasakan langsung oleh masyarakat, dan sekaligus mengedepankan aspek pemberdayaan masyarakat sehingga publik mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.

Ketentuan pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan sejak tahun 2001 seharusnya membawa perubahan drastis dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Perubahan tersebut disebabkan oleh pemberian wewenang yang lebih luas kepada Daerah dalam beberapa bidang penyelenggaraan pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Pada dasarnya manajemen sektor publik dituntut untuk lebih efisien, efektif dan ekonomis disertai akuntabilitas yang tinggi dalam menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pemerintah, masyarakat dan swasta harus secara sinerjik meningkatkan kualitas pelayanan, yang sebelumnya monopoli diubah menjadi pengelolaan non monopoli Pemerintah.

...apapun bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah kabupaten Cilacap hendaknya mengedepankan kepada kesadaran mutu, rendah biaya, ketepatan waktu dan ketepatan peraturan dalam segala bidang, yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat melalui pola kesederhanaan, kejelasan, kepastian / ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, disiplin dan kenyamanan.

Pelayanan Sepenuh Hati

Narasumber : Ketua Umum DPC GRANAT (Gerakan Nasional Anti Narkotika) Cilacap, **Nolly Sudrajat, SIP**



Menurut Nolly Sudrajat, SIP, pelayanan masyarakat yang ideal yaitu pelayanan yang diberikan dengan penuh rasa tanggung jawab, mungkin tidak bisa memuaskan tetapi minimal bisa membuat masyarakat merasa terlayani dengan baik. Banyak masyarakat yang menjadi merasa tidak dilayani karena petugas pelayanan tidak membuat masyarakat bersimpati. Petugas pelayanan seharusnya melayani dengan senyum, ramah, dan dengan bahasa santun. Sebanyak apapun masalah yang dialami oleh petugas yang bersangkutan, ketika sudah melayani masyarakat, harus dibuat kesan sedang tidak mempunyai masalah, tidak marah, dan tetap santun.

Sebagai contoh di Bapermas, ada beberapa kegiatan yang dilaksanakan, dan semua klien harus dilayani dengan ramah. Awalnya dijelaskan dulu, pelayanan apa saja yang ada yang dimungkinkan sesuai dengan kondisi atau kebutuhan mereka, sehingga masyarakat tahu apa yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kita harus melihat sesuai dengan kacamata atau sudut pandang masyarakat. Jadi walaupun masyarakat yang datang belum dapat terlayani sesuai dengan kebutuhannya karena lembaga kita tidak dapat memberikannya, tapi minimal dia mendapatkan informasi yang diinginkan. Untuk itu pada unit-unit pelayanan pemerintah, setiap petugas hendaknya memahami layanan apa saja yang diselenggarakan oleh pemerintah (pada SKPD atau unit kerja pelayanan lain diluar unit kerja atau SKPDnya), sehingga ketika ada masyarakat yang datang kepadanya, petugas tersebut dapat mengarahkan kemana masyarakat harus menuju. Menurut Ketua DPC Granat Cilacap ini, setiap petugas kehumasan yang ada di setiap SKPD wajib memahami fungsi-fungsi pelayanan yang ada di SKPD lainnya. Beliau menekankan pentingnya petugas mempelajari ilmu untuk melayani masyarakat, terutama mereka yang berada di *front office* (petugas kehumasan) yang ada di setiap SKPD. Hal tersebut bertujuan agar petugas tersebut mampu memberikan penjelasan dengan cara yang ramah, santun dan memberikan image yang baik pada masyarakat.

Lebih lanjut dikatakan oleh Nolly Sudrajat bahwa pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, secara mayoritas sudah baik. Sebagai contoh di Kantor Disdukcapil, sudah cukup bagus, sudah ada loket dengan tulisan tentang pelayanan yang diberikan, ruang tunggu yang representatif dengan fasilitas/ada tivi, ada majalah, dengan disediakan air minum. Tetapi di beberapa tempat masih membutuhkan peningkatan. Menurut beliau, hal itu mayoritas disebabkan oleh :

1. Sumber daya manusia yang pandangannya tidak bisa berubah sehingga tidak bisa mengoptimalkan *human relationnya*. Pemberi pelayanan/petugas pelayanan kurang memahami bagaimana sikap/cara melayani dengan baik. Kebanyakan PNS dalam memberikan pelayanan baru sebagai kegiatan rutinitas saja, belum melihat dari sisi bagaimana melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, bagaimana melayani dengan senyum dan ramah. Beliau memberikan gambaran, jika di swasta, pegawai ditekankan untuk berupaya semaksimal mungkin dalam melayani pelanggannya ka-

rena ada target-target tertentu yang harus dicapai, dan keberhasilan perusahaan sangat tergantung dari cara para petugas pelayanan dalam menarik orang untuk menggunakan jasanya. Sedangkan di pemerintah/PNS, karena tidak ada target yang harus dicapai, membuat mereka (para aparatur negara) cenderung lebih santai. Oleh karena itu, menurut beliau, sangatlah penting untuk mengubah mindset PNS terutama para petugas di unit-unit pelayanan masyarakat, bahwa mereka digaji oleh pemerintah bukan semata untuk melaksanakan kegiatan rutinitas (bekerja) saja, tetapi mereka adalah abdi masyarakat yang harus melayani masyarakat dengan baik, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk itu, jika ada petugas yang tidak kompeten, tidak bisa bekerja di unit layanan, petugas tersebut diganti saja dengan PNS lainnya yang mempunyai *human relation* bagus, sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, masyarakat dapat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Masih dijumpai unit pelayanan pemerintah yang belum menjelaskan prosedur pelayanannya kepada masyarakat. Hal itu tidak jarang menimbulkan anggapan bahwa prosedur pelayanan berbelit-belit.
3. Fasilitas, sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang belum memadai. Di beberapa SKPD atau Kecamatan masih dijumpai belum adanya ruang tunggu yang representative. Hal ini membuat masyarakat yang sedang menunggu untuk dilayani, merasa waktu menjadi semakin lama dan tidak nyaman.

Menurut Nolly Sudrajat, beberapa upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat antara lain :

1. Mengubah *mindset* petugas pelayanan. Petugas harus memahami bahwa tugas melayani masyarakat bukan hanya kegiatan rutinitas saja. Masyarakat yang datang langsung disapa, ditanya membutuhkan layanan apa, kemudian dijelaskan bagaimana tata caranya/prosedurnya, diarahkan kemana untuk mendapatkan layanan tersebut. Jadi setiap petugas pelayanan telah terlatih untuk melayani masyarakat dengan ramah.
2. Menyederhanakan prosedur pelayanan, terutama prosedur pelayanan yang dianggap masih berbelit-belit.
3. Difasilitasi sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Contoh leaflet, tulisan-tulisan di loket pelayanan dan sebagainya.
4. Yang tak kalah penting, di setiap SKPD perlu ada kotak saran ataupun sarana lainnya (misalnya *hotline service* lewat telepon atau sms, email dan sebagainya) yang bisa digunakan atau diakses oleh masyarakat untuk mengkomodir keluhan masyarakat terhadap pelaya-

nan yang diberikan. Hal tersebut sangat penting sebagai bahan evaluasi bagi SKPD sehingga diharapkan dapat segera dilakukan perbaikan-perbaikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jadi ada hal-hal yang disampaikan ke masyarakat sehingga masyarakat merasa apa yang kita berikan menyentuh mereka, masyarakat merasa terlayani dengan baik dan mereka dimudahkan. Itu sudah cukup bagi mereka. Kotak saran atau sarana pengaduan pelayanan, perlu dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja.

Harapannya ke depan, dengan birokrasi yang baik, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah :

1. Pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.
2. Petugas harus dipilih yang kompeten,
3. Sarana prasarana harus dilengkapi, misal ruang tunggu yang representative, sehingga masyarakat merasa nyaman jika harus menunggu.
4. Kebutuhan anggaran untuk meningkatkan pelayanan harus diakomodir, sehingga tidak ada kesulitan dalam upaya meningkatkan pelayanan.
5. Perlu dibuat angket atau kuesioner pada setiap pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kita. Hal ini penting untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja pelayanan.
6. Ada kesadaran dari setiap aparatur negara/PNS bahwa mereka bekerja untuk melayani masyarakat.
7. Ada pelatihan dan pendidikan yang terus menerus untuk meningkatkan SDM pelayanan, terutama petugas layanan di depan adalah petugas yang terlatih untuk memberikan pelayanan.
8. Ada media yang dapat digunakan atau diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhannya. Hal ini penting karena berfungsi untuk menjembatani antara masyarakat dengan pemerintah, sehingga masyarakat merasa suaranya dapat "didengarkan".

Sebagai penutup, Nolly Sudrajat mengungkapkan bahwa dalam melayani masyarakat harus disesuaikan dengan kebutuhannya dan disampaikan dengan penuh ketulusan dari hati kita. Orang bisa marah jika kita tidak melayani dengan baik, tetapi sebaliknya, masyarakat bisa memberikan tanggapan yang sangat baik jika kita bisa melayani dengan baik dan mereka merasa puas. Untuk itu, sepanjang kita tahu cara untuk melayani mereka dengan baik sepenuh hati kita, maka walaupun kebutuhan masyarakat belum dapat terpenuhi saat itu juga, minimal masyarakat bisa merasa puas/senang dengan cara kita melayani mereka.

Harus Ada Keterbukaan dalam Pelayanan Perijinan

Narasumber : H. Midi, Pengusaha Toko Bangunan dan Realestate

Menurut H. Midi seorang pengusaha toko bahan bangunan yang telah merambah ke usaha Real Estate ketika ditemui Media Aparatur ditokonya, mengatakan bahwa idealnya pelayanan publik yang diselenggarakan atau dilaksanakan oleh Pemerintah disemua tingkatan, maksudnya dari mulai Kelurahan/Desa hingga ke tingkat Kabupaten di semua instansi harus dapat memberikan pelayanan yang baik dengan memuaskan para pengguna.

Agar dapat memuaskan semua pengguna seperti saya mengajukan permohonan ijin misalnya, maka penyelenggara pelayanan harus ada keterbukaan, dalam arti sistem atau ketentuan dengan mudah dapat diakses apalagi sekarang jaman IT. Kemudian saling menghormati dari kedua belah pihak baik pemohon maupun penyedia layanan, sinergikan antara kedua kepentingan yaitu kepentingan pelaksanaan ketentuan peraturan dan keinginan atau kebutuhan pemohon serta kelestarian lingkungan, dan dari keduanya hilangkan sifat “Aja Dumeh”.

Selanjutnya disela-sela kesibukannya ia menambahkan bahwa secara umum pelayanan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang saya alami dalam hal perijinan sudah baik dan gampang, misal pengajuan Ijin dengan berkas persyaratan lengkap langsung diproses. Memang ada segelintir oknum yang kadang-kadang kurang bersahabat, itu mungkin karena moral, katanya. Oleh karena itu langkah kedepan perlu peningkatan disiplin kerja dan pembinaan mental kepribadian terhadap pegawainya.

Pada akhir pembicaraan ia berpesan bahwa agar Kabupaten Cilacap lebih maju dan mewujudkan Kabupaten Cilacap sebagai Kabupaten Pro Investasi, maka beliau sebagai bagian kecil dari dunia usaha menyarankan :

1. Pemerintah Kabupaten seyogyanya selalu terbuka dalam hal pemberian ijin investasi, baik pengusaha putra daerah maupun dari luar daerah, jangan monopoli. Dengan demikian dunia usaha bisa berkompetisi yang sehat untuk bersama-sama memajukan daerah, yang



pada akhirnya devisa masuk karena adanya perputaran uang maka perekonomian daerah semakin maju dan masyarakat sejahtera.

2. Pelayanan hendaknya selalu berpijak pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, dengan demikian tidak akan pernah terjadi konflik dikemudian hari bahkan permasalahan sekalipun.
3. Kita sadar bahwa Pemerintah Kabupaten Cilacap dan masyarakatnya pasti ada keterbatasan, oleh karena itu jangan membatasi investasi, yang hanya akan menghambat kemajuan saja.

Menutup pembicaraan dengan *Media Aparatur*, ia berseloroh bahwa dalam dunia bisnis antara penjual dan pembeli ada pepatah jawa “*mBiyen Barang Murah Tapi Ora Bisa Ngarah, Siki Barang Larang Tapi Bisa Nyerang*”, artinya bahwa dulu harga barang-barang murah tapi tidak bisa membeli karena tidak ada pekerjaan maka uang tidak berputar, tapi sekarang walaupun harga mahal masyarakat mempunyai daya beli karena iklim investasi tumbuh dan perekonomian membaik.

Profesionalisme Guru Adalah Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Pendidikan

Nara Sumber: Ketua 1 OSIS SMAN 1 Cilacap, **Anggit Sasmita**

Usianya masih muda, tapi wawasannya cukup luas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Tim Redaksi Media Aparatur. Pembawaannya kalem dan humble, dialah Ketua 1 Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) SMA Negeri 1 Cilacap. Namanya Anggit Sasmita, Siswa kelas XII IPA 6 yang saat ini tugasnya menggantikan Ketua Utama yang sedang mengikuti Program Pertukaran Pelajar (Youth Exchange) di USA.

Ketika berdiskusi mengenai bidang Kepemerintahan dan Pelayanan Publik, ia menuturkan bahwa di SMA, pelajaran mengenai birokrasi pemerintahan secara khusus belum ada, tetapi secara umum kajian mengenai birokrasi ada di pelajaran PPKN (Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan – red.). Lebih lanjut ia mengatakan bahwa dari apa yang ia baca dan pelajari, Pelayanan Publik merupakan perhatian pemerintah yang ditujukan kepada masyarakatnya.

Anggit memilih untuk bersekolah di SMA Negeri 1 Cilacap karena berbagai alasan. Yang pertama ajakan teman, dorongan dari orang tua serta rekomendasi dari orang-orang sekitar. Selain itu dari pihak keluarganya ada beberapa yang menjadi alumnus sekolah tersebut, bahkan salah seorang dari saudaranya mendapatkan ranking 1 paralel pada saat UNAS (Ujian Nasional). Sehingga ia terdorong untuk melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Cilacap, “jika saudara saya saja bisa lolos dan berprestasi, mengapa saya tidak?” paparnya lagi. Pro-

sedur yang diterapkan untuk dapat mengakses pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Cilacap juga tidak begitu sulit. Di SMA Negeri 1 Cilacap, untuk prosedur pendaftarannya sangat dimudahkan, misalnya pada tahap pembayaran biaya administrasi, pihak sekolah mendatangkan petugas Bank yang ditunjuk untuk mengelola pembiayaan dan keuangan sehingga pelayanan dapat secara langsung. Jadi, calon siswa dan wali murid tidak perlu repot *lari kesana kesini* untuk mengurus segala keperluannya.

Anggit berujar bahwa kurikulum pendidikan hendaknya dibuat seperti dulu ketika ada kelas yang khusus mengatur penjurusan seperti kelas Biologi, Fisika dan sebagainya. Sehingga siswa tidak pecah konsentrasinya. Karena mungkin saja saat di universitas, siswa hanya membutuhkan sekitar 50 persen atau bahkan 20 persen dari yang didapat ketika SMA. Kemudian selanjutnya dari segi Pemerintah itu sendiri, ketika Menteri Pendidikan berganti, m a k a

seringkali program dan kurikulum berganti. Hal ini tentu saja menyulitkan siswa dan menyulitkan guru. Ketika guru harus memahami kurikulum yang baru, biasanya akan disertai pendidikan dan pelatihan, maka bisa jadi siswa terbelengket. Lalu bagaimana murid bisa menyerap kurikulum yang baru jika guru juga belum memahami kurikulum baru?. Dengan jujur Anggit mengatakan bahwa dirinya belum mengerti kurikulum yang benar itu seperti apa. Namun ketika belajar di sekolah, pelajaran yang ada sudah sangat cukup baginya. Siswa diajarkan bukan untuk mendapat nilai, tapi mendapatkan pemahaman.

Dari segi keunikan, SMA Negeri 1 Cilacap memiliki



kelas khusus, yaitu kelas untuk Olimpiade, yang diperuntukkan bagi siswa-siswa yang berminat dengan mengikuti tes untuk kelas khusus. Di kelas khusus tersebut, siswa diberikan mata pelajaran penjurusan yang nantinya akan dipersiapkan untuk mengikuti olimpiade. Jadi bagi siswa yang mempunyai minat pada mata pelajaran matematika, dapat masuk ke kelas khusus untuk mendalami matematika secara benar, mulai dari pemahaman materi, praktik latihan soal dan lain sebagainya.

Sistem pembelajaran yang siswa peroleh sebagai wujud dari pelayanan pendidikan yang diberikan pihak sekolah juga berupa penerapan kedisiplinan, rasa cinta tanah air yang diimplementasikan dengan lagu Indonesia Raya yang diputar setiap pagi serta disiarkan oleh radio sekolah dengan diikuti siswa yang menyanyikannya bersama-sama. Dalam hal religi sebagai salah satu dasar pembentukan karakter juga tersedia kegiatan kerohanian setiap hari. Penanaman kedisiplinan berupa sanksi bagi yang telat sekolah dan poin kedisiplinan bagi siswa. Disini siswa juga diajarkan untuk bersosialisasi dengan rekan-rekannya dengan kegiatan jumat sehat dan jumat bersih yang dilakukan setiap minggu berselang-seling. Hal itu merupakan penyegaran agar siswa tidak bosan dengan rutinitas pelajaran harian.

Sistem pembelajaran pendidikan yang lain adalah tentang pemberian tugas dan pekerjaan rumah bagi siswa. Tugas yang diberikan tergantung pada penyerapan siswa yang bersangkutan. Kalau siswa cepat dalam menyerap pelajaran yang diberikan, maka tugas yang dibebankan oleh guru sangat minimal. Tapi sebaliknya jika ada siswa atau rata-rata kemampuan dalam kelas tersebut kurang dalam menyerap pelajaran yang diberikan guru, maka kelas tersebut justru akan sering mendapatkan tugas, karena dengan tugas tersebut siswa dapat belajar sendiri, dan ketika dijelaskan lagi siswa akan cenderung gampang untuk menyerap ilmu.

Profesionalisme guru-guru khususnya yang berstatus Pegawai Negeri Sipil merupakan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan pendidikan. Anggit memaparkan menurut pengalamannya bersekolah di SMA Negeri 1, guru yang ada sudah sangat profesional. Bahkan tak jarang, ketika seorang guru memiliki urusan dan kepentingan, maka urusan itu kadang ditinggalkan demi siswanya. Seperti beberapa waktu lalu, ada guru yang anaknya sedang dirawat di rumah sakit, ia tetap menyempatkan untuk mengajar meskipun tidak sampai selesai, namun materi pelajaran yang diberikan pada saat itu sudah cukup berkualitas dan padat.

Penyampaian materi dari para guru juga sudah baik. Guru-guru sudah cakap dalam penguasaan materi. Namun kadang justru penyerapan dari siswanya yang akhirnya berbeda penerimaan dan pemahaman antara satu dengan yang lainnya. Meskipun guru sangat pintar namun jika siswanya tidak mempunyai daya nalar yang tinggi, mungkin *tetep aja nggak mudeng*. Jadi tergantung individu. Tetapi secara umum, papar Anggit, kemampuan dan penguasaan guru disini cukup memuaskan siswa.

Pelayanan pendidikan juga mencakup sarana dan prasarana sekolah yang memadai. Di SMA Negeri 1 Cilacap, peralatan pembelajaran bisa dikatakan sangat lengkap, karena ketika ada praktikum tidak pernah ada alasan dari guru untuk menunda praktikum. Karena semuanya lengkap mulai dari Lab. Biologi, Kimia dan Fisika semua tersedia. Lapangan olahraga juga sudah ada dan cukup representatif. Faktor tingkat kenyamanan dan keamanan pada saat mengikuti pembelajaran untuk tahun ini sudah baik.

Pembiayaan pendidikan merupakan hal krusial dan sering jadi iming-iming para Calon Wakil Rakyat yang akan berkuasa agar pendidikan selayaknya gratis, namun, komponen biaya pendidikan dewasa ini, menurut Anggit, memang bisa dikatakan cukup tinggi. Tapi jika dirata-rata ketika siswa bersekolah selama beberapa jam, hari, bulan dan tahun serta memakai fasilitas yang lengkap, maka ketika dibagi, nominal yang tertera tidaklah besar. Untuk menyisihkan uang saku saja sudah cukup untuk membiayai sekolah selama sebulan. Contohnya saja, Anggit memperoleh uang saku dari orang tua sebesar Rp. 10.000,00., yang dialokasikan untuk transport kendaraan umum serta makan minum dan dalam satu hari ia hanya menghabiskan Rp. 4.000,00. Jadi ketika melihat nominal biaya pendidikan yang cukup tinggi tetapi selanjutnya jika dibandingkan dengan apa yang saya peroleh disini maka orang tua saya pun rela untuk mengeluarkan biaya sebesar itu, ujunya lagi.

Peran dan motivasi dari Guru dan Kepala Sekolah juga merupakan bentuk pelayanan. Kepala Sekolah selalu mengevaluasi catatan pendidikan yang ada mulai tes, perilaku, keterlambatan, kedisiplinan pada saat Upacara Bendera Setiap Hari Senin. Kepala Sekolah juga sangat disiplin karena ketika siswa sudah berangkat sangat pagi, ternyata Kepala Sekolah sudah lebih dulu hadir di Sekolah, sehingga Beliau dapat menjadi contoh yang nyata bagi siswa-siswa disini.

Dari keseluruhan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah, sekolah ini memberikan sarana prasarana serta sistem pembelajaran yang dirasa sudah cukup dan tidak ada yang kurang, tapi justru siswanya yang masih "kurang".

Sekolah yang baik dalam memberikan pelayanan hendaknya bisa meng-cover kebutuhan siswanya. Tapi kembali lagi pada kemampuan pemahaman siswa. Ada siswa yang pemahamannya tinggi atau biasa-biasa saja, yang jelas guru menerapkan pembelajaran agar siswa lebih kreatif. Karena siswa diajarkan bahwa di masa depan merekalah yang akan menciptakan lapangan kerja bukan mencari lapangan kerja. Sekolah sudah menampung dan mengakomodir minat siswa dengan baik.

Pendapat Masyarakat Umum tentang Pelayanan Publik

Anto, umur 26 tahun, pekerjaan sebagai nelayan, tinggal di PPC. Anto sedang mendampingi ayahnya yang dirawat di ruang Kenanga RSUD Cilacap karena menderita sakit anemia. Menurut Anto, pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang tepat waktu. Dan pelayanan petugas di RSUD Cilacap menurutnya sudah cukup bagus, perawat melayani pasien dengan ramah. Hal yang perlu ditingkatkan adalah penyediaan sarana pendukung lainnya, seperti fasilitas kamar mandi. Karena di ruang Kenanga (kelas 3) pasiennya lebih banyak, jumlah penunggu pasien juga otomatis lebih banyak dibanding kamar lainnya, sehingga menurut Anto sebaiknya kamar mandi perlu ditambah jumlahnya. Sebaiknya perawat mempunyai jadwal penggantian cairan infuse dari pasien, agar kegiatan tersebut dapat dilakukan tepat waktu.

Harapan ke depan, RSUD Cilacap dapat lebih banyak menyediakan fasilitas pendukung pelayanan dan kepada perawat/petugas agar lebih tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya.

Tumirin, umur 40 tahun, pekerjaan sebagai buruh, tinggal di Rawaapu Kecamatan Patimuan. Pada saat diwawancara, Bapak Tumirin berada di RSUD Cilacap untuk mengantar tetangganya yang akan menjalani rawat inap di rumah sakit, yaitu seorang anak balita yang menderita gizi buruk. Menurut pendapat Tumirin, pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang cepat. Pelayanan di RSUD sudah cukup bagus, petugasnya menerima dengan baik, memberikan pengarahan-pengarahan sehingga keluarga pasien tidak bingung dan tahu prosesnya jika mau rawat inap menggunakan rujukan.

Lebih lanjut Tumirin mengatakan bahwa pelayanan kesehatan bagi keluarga/masyarakat yang tidak mampu sudah bagus, pemerintah Kabupaten Cilacap sangat memperhatikan masyarakat. Hal itu terlihat dari aktifnya kader posyandu/petugas kesehatan yang ada di puskesmas dalam kegiatan-kegiatan kesehatan di masyarakat, seperti dalam penanganan anak balita yang menderita gizi buruk. Bidan yang bertugas di desa begitu mendapat laporan langsung mengecek ke rumah penderita gizi buruk dan menyarankan untuk dirawat di RSUD Cilacap. Proses mendapatkan rujukan juga cepat, tidak ada masalah. Dari puskesmas Patimuan, walaupun hari minggu tetap melayani permintaan rujukan.

Penanganan oleh dokter dan perawat di RSUD Cilacap juga sudah bagus. Sudah disiplin dalam aturan, contohnya aturan kalau anak kecil tidak boleh masuk ruang pasien, sudah diterapkan dengan ketat. Hal tersebut memang untuk kebaikan pasien dan anak kecil itu sendiri. Yang perlu ditingkatkan adalah penambahan fasilitas ruang tunggu. Sebaiknya di setiap ruangan rawat inap disediakan ruang tunggu, jadi tidak ada keluarga pasien yang terkesan “berserakan”, tidur-tiduran di lantai depan ruangan padahal banyak orang lainnya yang berjalan lalu-lalang. Harapan ke depan, dapat dibangun ruang tunggu yang nyaman bagi keluarga pasien di setiap ruangan, sehingga pasien dan keluarganya dapat merasa nyaman.

Agnes, umur 46 tahun, karyawan PDAM, alamat perum Bumi Ketapang Damai. Menurutnya pelayanan yang bagus itu yang sesuai dengan harapan masyarakat, dilakukan cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Di RSUD ini proses pelayanan sudah cukup bagus, petugasnya cukup ramah dan pasien langsung ditangani. Yang kurang adalah fasilitas lainnya, seperti kamar mandi. Contoh di ruang Aster, satu kamar untuk dua pasien. Kamar mandi berada di luar dan terletak cukup jauh dari kamar/tempat suaminya menjalani rawat inap. Menurut Agnes, hal tersebut terasa kurang nyaman untuk pasien. Untuk itu, perlu ditambah fasilitas kamar mandi. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD yaitu menambah sarana prasarana pelayanan, seperti jumlah kamar agar dapat menampung pasien lebih banyak.

Kiat Membangun Pelayanan Publik yang Baik di Kecamatan

Oleh : Drs. Sadmoko Danardono, M.Si
Camat Majenang

Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat yang semakin cepat dan kompleks, maka aparaturnya pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik dituntut dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, murah, transparan dan akuntabel. Pelayanan yang berbelit, lama, tidak transparan harus ditinggalkan. Hal ini merupakan sebuah keniscayaan yang harus dilakukan oleh lembaga dan aparaturnya pelayanan publik.

Menurut Prof. Ryaas Rasyid (1997 : 11), pemerintah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi pelayanan (*service*), pengambilan kebijakan/keputusan (*policy*), dan fungsi pemberdayaan (*empowerment*). Khususnya fungsi pelayanan, pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama.

Terkait tentang pelayanan publik, pada dasarnya terdapat dua paradigma dalam pelayanan publik pertama adalah paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada pengelola pelayanan. Paradigma ini lebih bersifat birokratis, direktif dan hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasi pelayanan itu sendiri. Paradigma ini banyak mendapat keluhan dari masyarakat pengguna layanan karena kurang memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna layanannya. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang kedua, yaitu paradigma pelayanan publik yang terfokus/

berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (*customer driven government*). Aparatur pelayanan harus lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan dan harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani.

Adapun ciri-ciri dari paradigma pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (*customer driven government*), antara lain: 1) lebih fokus pada kegiatan fasilitasi untuk berkembangnya iklim yang kondusif bagi kegiatan pelayanan masyarakat; 2) lebih fokus pada pemberdayaan masyarakat; 3) fokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, sasaran dan hasil (*outcomes*); 4) fokus pada kebutuhan dan keinginan masyarakat; 5) pada hal tertentu, organisasi pemberi layanan juga berperan untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan yang dilaksanakan; 6) fokus pada antisipasi terhadap permasalahan pelayanan; dan 7) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, (Lembaga Administrasi Negara, 2003 : 27).

Berdasarkan beberapa konsep teoritis di atas, kami mencoba untuk membangun sebuah konsep pelayanan yang ideal di kantor kecamatan, guna mewujudkan pelayanan prima. Tulisan berikut merupakan hasil dari pengalaman dan inovasi penulis selama menjalankan tugas-tugas pelayanan di kantor kecamatan, khususnya di Kecamatan Karangpucung dan saat ini bertugas di Kecamatan Majenang. Adapun kiat-kiat penulis dalam upaya mewujudkan pelayanan prima di kecamatan antara lain :



Membangun Komitmen Bersama

Langkah pertama untuk mewujudkan pelayanan prima di kecamatan adalah dengan membangun komitmen bersama seluruh pegawai yang ada di organisasi kecamatan. Seluruh pegawai dari tingkat terendah sampai pimpinan diajak untuk menyatukan tekad, niat dan janji untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Mereka diajak untuk mampu memiliki jiwa melayani yang baik dan bukan minta untuk dilayani. Komitmen dan janji ini diucapkan setiap hari Jumat secara bersama-sama, satu bulan sekali dengan harapan agar komitmen dan janji tersebut betul-betul dihayati dan diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas oleh seluruh pegawai.

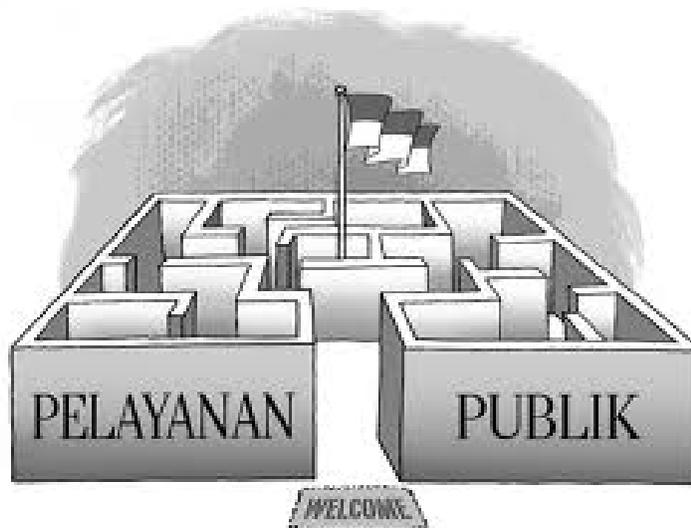
Membangun Budaya Kerja

Komitmen yang telah terbangun juga harus diiringi dengan upaya membangun budaya kerja yang baik dalam organisasi kecamatan. Secara teori budaya kerja merupakan sikap dan perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

Perlu waktu dan kesabaran untuk membangun budaya kerja yang senantiasa berorientasi terhadap komitmen organisasi. Mengajak banyak orang dengan banyak karakter masing-masing individu adalah hal yang sulit dan dibutuhkan kesabaran. Namun perlahan tapi pasti, dengan kesabaran dan keteladanan sedikit demi sedikit budaya kerja dimaksud mulai menampakkan hasilnya, meskipun masih belum sempurna. Budaya kerja yang terbangun dengan baik, diharapkan mampu mewujudkan pelayanan prima.

Unsur Keteladanan

Satu hal yang cukup penting untuk tidak diabaikan dalam rangka terwujudnya pelayanan prima adalah unsur keteladanan dari pimpinan organisasi kecamatan. Pimpinan harus mampu memberikan contoh yang baik terhadap bawahan, baik dalam sikap, tutur kata, kedisiplinan, komitmen dan lain-lain kepada bawahan. Pimpinan organisasi kecamatan merupakan motor penggerak organisasi. Pimpinan yang baik, akan mudah diterima oleh bawahan, sehingga hal ini akan memudahkan baginya untuk menggerakkan roda organisasi untuk dibawa ke arah pencapaian tujuan bersama.



Untuk mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel, langkah yang diambil adalah dengan meniadakan pungutan-pungutan atau biaya-biaya tambahan yang tidak ada dasar hukumnya. Dan untuk pelayanan yang dikenakan biaya, dasar hukum dan aturannya tertulis secara jelas di ruang pelayanan, dan sekaligus tertulis berapa lama jenis pelayanan tersebut bisa diselesaikan.

Adanya Sentuhan jiwa / hati terhadap segenap karyawan

Membangun komitmen dan budaya kerja organisasi yang diikuti oleh seluruh pegawai dalam organisasi kecamatan, merupakan hal yang tidak mudah. Untuk mengatasi hal ini, penulis tidak hanya melakukan pendekatan yang normatif saja, namun juga dilakukan pendekatan terhadap jiwa/hati kepada seluruh pegawai yang ada, yaitu melalui pendekatan keagamaan. Hal yang ingin dicapai adalah meningkatnya kecerdasan emosi dan spiritual terhadap seluruh pegawai. Upaya-upaya yang dilakukan antara lain adanya siraman rohani setiap hari Jumat bagi yang beragama Islam dan juga belajar membaca Al Qur'an bagi seluruh pegawai. Diharapkan dengan berbagai pendekatan tersebut, seluruh pegawai akan bekerja dengan ikhlas dan mampu meningkatkan kinerjanya untuk melayani masyarakat.

Reformasi Pelayanan

Kondisi pelayanan di kantor kecamatan yang penulis pernah bertugas, belum secara optimal terwujud pelayanan yang prima. Kondisi ruang pelayanan yang kurang nyaman dari sisi tata ruangnya, antrian yang ku-

rang tertib (tidak ada nomor kartu antrian), fasilitas ruang pelayanan, prosedur pelayanan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang belum maksimal serta personil yang menangani pelayanan. Disamping itu, pelayanan belum dilaksanakan dalam satu pintu (*one stop service*). Tiap-tiap urusan pelayanan ditangani oleh petugas pelayanan yang berbeda, sesuai dengan tupoksinya.

Berdasarkan gambaran kondisi pelayanan tersebut, beberapa langkah yang dilakukan oleh penulis untuk mewujudkan pelayanan prima di kecamatan antara lain :

1. **Transparansi, akuntabilitas dan kejelasan pelayanan**

Untuk mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel, langkah yang diambil adalah dengan meniadakan pungutan-pungutan atau biaya-biaya tambahan yang tidak ada dasar hukumnya. Dan untuk pelayanan yang dikenakan biaya, dasar hukum dan aturannya tertulis secara jelas di ruang pelayanan, dan sekaligus tertulis berapa lama jenis pelayanan tersebut bisa diselesaikan. Sebagai contoh, untuk pembuatan KTP Siak dan KK, diperlukan waktu antara 5 sampai 10 menit, pengurusan surat pindah 10 menit, pembuatan IMB dan HO maksimal 3 sampai 4 hari. Hal ini disamping untuk memberikan kepastian dan kejelasan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kecamatan.

2. **Penyediaan mesin antrian**

Untuk menciptakan ketertiban dalam pelayanan, disediakan mesin antrian. Dengan nomor antrian yang jelas dan pasti, akan memberikan rasa nyaman dan perasaan tenang dari masyarakat. Dengan mesin antrian ini penerapan sistem *first in first out* akan dapat terlaksana secara lebih optimal. Dalam mesin antrian ini terdapat dua jenis nomor antrian dengan tombol yang berbeda. Pertama nomor antrian untuk pembuatan KTP dan KK, sedangkan yang kedua nomor antrian untuk pelayanan surat-surat lainnya.

3. **Penataan ruang dan fasilitas pelayanan**

Penataan ruang dan fasilitas pelayanan juga merupakan unsur yang penting untuk meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan. Terdapat meja pelayanan, yang mana pemohon langsung berkomunikasi dengan petugas dan langsung dilayani, kursi pelayanan yang memadai dan tersedianya air minum serta permen. Disamping itu, ruangan yang ber-AC, sangat menambah kenyamanan ruang pelayanan.

4. **Prosedur pelayanan**

Sebelum masuk ke ruang pelayanan, masyarakat pemohon dapat melihat langkah-langkah dan prosedur semua jenis layanan yang dibutuhkan. Sehingga masyarakat diberikan informasi yang cukup terhadap jenis layanan yang dibutuhkan.

5. **One stop service.**

Semua jenis layanan cukup diselesaikan di ruang pelayanan dengan sistem satu pintu (*one stop service*). Semua jenis layanan ditangani oleh petugas pelayanan, dan masyarakat pemohon dipersilakan duduk untuk menunggu urusannya selesai, sesuai standard waktu yang telah terpampang di ruang pelayanan.

Informal Government

Untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, murah, transparan dan akuntabel, penulis melakukan apa yang disebut dengan istilah "*Informal Government*". Pemberian pelayanan tidak harus dilakukan di ruang pelayanan, dimana masyarakat harus datang ke kantor kecamatan untuk mendapatkan pelayanan. Namun kapan dan dimanapun penulis berusaha untuk bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Hal yang dilakukan oleh penulis adalah dengan senantiasa membawa cap, stempel dinas, buku untuk agenda surat-surat layanan. Sehingga dimana pun penulis berada, di jalan, warung kopi, di desa, selalu siap untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Langkah-langkah yang telah dilakukan oleh penulis di atas, akan lebih sempurna apabila diterapkan ISO 9001 : 2008 tentang sistem manajemen mutu di organisasi Kecamatan. Dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 :2008, akan terbangun sistem kerja dan pola kerja yang standard sesuai ketentuan dalam ISO. Pola dan sistem kerja tersebut, apabila diterapkan secara konsisten dan dengan komitmen yang kuat dari para pegawai Kecamatan, secara otomatis, pelayanan prima akan terwujud dengan mudah. Karena pada hakekatnya, tujuan akhir dari penerapan ISO 9001 : 2008 adalah terwujudnya pelayanan prima di Kecamatan yang dijalankan oleh pegawai-pegawai yang memiliki komitmen dan budaya kerja yang baik.

Pemberian pelayanan tidak harus dilakukan di ruang pelayanan, dimana masyarakat harus datang ke kantor Kecamatan untuk mendapatkan pelayanan. Namun kapan dan dimanapun selalu berusaha untuk bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

PELAYANAN PUBLIK DALAM HARAPAN DAN KEINGINAN

Oleh : EDY SUPRIYONO, S.Sos, MM
Kasubag Ketatalaksanaan Bagian Organisasi Setda Cilacap

POTRET PELAYANAN PUBLIK

Sebagaimana kita ketahui bersama, bahwa paradigma baru penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 (diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008) memberikan kewenangan yang luas kepada Daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Kewenangan yang dimiliki daerah antara lain pembuatan kebijakan daerah, penyelenggaraan **pelayanan umum** dan meningkatkan peran serta, prakarsa dan partisipasi masyarakat yang muaranya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan. Dengan demikian era otonomi daerah telah membawa konsekuensi perubahan, salah satunya adalah sektor pelayanan publik.

Namun dalam perkembangannya, sektor pelayanan publik belum juga memenuhi tuntutan dan harapan serta keinginan masyarakat untuk memperoleh layanan yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari indikator antara lain masih adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha terhadap layanan yang mereka terima, baik itu menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang profesional dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan.

Melihat potret buram kondisi pelayanan publik yang demikian, maka sudah waktunya kita mulai melihat perlunya upaya perbaikan, penyempurnaan secara terus menerus dan berkesinambungan terhadap manajemen dan administrasi pelayanan publik guna mewujudkan bentuk layanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan tuntutan, harapan serta keinginan masyarakat.

STANDAR PELAYANAN

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dan instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan sebagai per-



aturan pelaksanaannya telah terbit Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang antara lain mengatur tentang kewajiban untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik, dengan membuka seluas-luasnya ruang partisipasi masyarakat dan pihak terkait lainnya dalam proses penyusunan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Disamping mengatur kewajiban, dalam UU tersebut juga diatur tentang sanksi bagi penyelenggara pelayanan yang tidak memenuhi kewajibannya serta hak masyarakat untuk menerima pelayanan yang berkualitas.

Perlu kita pahami bersama, bahwa Undang-Undang Pelayanan Publik pada dasarnya bukan untuk kepentingan Pemerintah, tetapi justru mengikat pemerintah untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik telah menjadi isu strategis karena tingkat kualitas dan kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat yang pada gilirannya akan menentukan citra aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Untuk itulah, maka upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat penting untuk dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek antara lain menyangkut sistem dan prosedur, penguatan kelembagaan, kepegawaian, ketatalaksanaan, akuntabilitas dan pengawasan guna menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, aman, berkeadilan, transparan dan akuntabel.

STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)

Pelayanan publik merupakan gambaran nyata dari kinerja instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan hal tersebut, UU mengamanatkan bahwa pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan dasar dan masyarakat berhak untuk memperolehnya secara minimal. Untuk itu, Pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dicapai oleh masing-masing Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten/Kota).

SPM adalah salah satu instrumen desentralisasi dan otonomi daerah untuk mengendalikan agar pelayanan dasar diperhatikan serta diprioritaskan oleh pemerintah daerah yang merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Pemerintah Pusat (Kementerian/Lembaga) menyusun dan menetapkan SPM dan Pemerintah Daerah melaksanakan dan menerapkan SPM.

Percepatan penerapan dan pencapaian SPM di Daerah merupakan salah satu prioritas kebijakan nasional yang harus ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah. Sampai saat ini Pemerintah telah menetapkan SPM sebanyak 15 (lima belas) bidang urusan yaitu :

1. Permendagri No. 62 Tahun 2008 (diubah dengan Permendagri No.69 Tahun 2012) tentang SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ Kota.
2. Permenpera No. 22/PERMEN/M/2008 tentang SPM Bidang Perumahan Rakyat Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/ Kota.
3. Permensos No. 129/HUK/2008 tentang SPM Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/ Kota.
4. Permenkes No. 741/MENKES/Tahun 2008 tentang SPM Bidang Kesehatan di Kabupaten/ Kota.
5. Permen Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No. 01 Tahun 2009 tentang SPM Terpadu bagi saksi dan/atau korban tindak pidana perdagangan orang dan penghapusan eksploitasi seksual pada anak dan remaja di Kabupaten/ Kota dan Permen Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No. 1 Tahun 2010 tentang SPM Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Provinsi dan, Kabupaten/Kota).
6. Permen LH No. 19 Tahun 2008 tentang SPM Bidang Lingkungan Hidup Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/ Kota.
7. 8. Peraturan Ka.BKKBN No. 55/HK-010/B5/2010 tentang SPM Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/ Kota.
9. Permendiknas No. 15 Tahun 2010 tentang SPM Bidang Pendidikan Dasar di Kabupaten/ Kota.
10. Permenakertrans No. PER.04/MEN/IV/2011 tentang Perubahan Atas Lampiran Permenakertrans No. PER.15/MEN/X/2010 tentang SPM Bidang Ketenagakerjaan (Provinsi dan Kabupaten/ Kota).
11. Permen PU No.14/PRT/M/2010 tentang SPM Bidang

Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Kabupaten/ Kota).

12. Permentan No.65/PERMENTAN/OT.140/12/2010 tentang SPM Bidang Ketahanan Pangan Provinsi dan Kabupaten/Kota.
13. Permenbudpar No.PM.106/HK.501/MKP/2010 tentang SPM Bidang Kesenian (Provinsi dan Kabupaten/ Kota).
14. Permenkominfo No. 22/PER/M.KOMINFO/12/2010 tentang SPM Bidang Komunikasi dan Informatika di Kabupaten/Kota.
15. Permenhub No.PM.81/2011 tentang SPM Bidang Perhubungan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/ Kota.
16. Peraturan Ka.BKPM No.14 Tahun 2011 tentang SPM Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Dari 15 (lima belas) SPM tersebut, 9 SPM diterapkan pada Pemerintah Provinsi dan keseluruhan SPM (15 SPM) diterapkan pada Pemerintah Kabupaten/Kota. SPM yang telah ditetapkan Pemerintah menjadi salah satu acuan bagi Pemerintahan Daerah untuk menyusun **perencanaan dan penganggaran**.

Agar SPM dapat diimplementasikan/diterapkan dan dicapai, maka perlu disusun rencana aksi pencapaian SPM yang harus terinternalisasi atau terintegrasi ke dalam mekanisme perencanaan dan penganggaran daerah. Rencana aksi pencapaian SPM harus dituangkan ke dalam RPJMD dan Renstra SKPD, sedangkan target tahunan pencapaian SPM dituangkan ke dalam RKPD, Renja SKPD, KUA, PPAS dan RKA/DPA SKPD sesuai kemampuan keuangan daerah, dan realisasinya akan diinformasikan kepada masyarakat.

Mengingat pentingnya SPM tersebut, Pemerintah Kabupaten Cilacap telah menetapkan Peraturan Bupati Nomor 98 Tahun 2012 tentang Pedoman Penerapan dan Rencana Pencapaian SPM di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang merupakan tindak lanjut dari penetapan 15 SPM oleh Pemerintah. Perbup dimaksud menjadi pedoman dan acuan bagi SKPD pengampu SPM (Disdukcapil, Satpol PP, BPBD, DCKTR, Dinsosnekertrans, Bapermas PP PA&KB, Dinkes, Disdikpora, BLH, Dinas Bina Marga SDA ESDM, BP2KP, BLH, Dishubkominfo, Disparbud dan BPMPT) di Kabupaten Cilacap untuk menyusun program dan kegiatan strategis dalam rangka mencapai target yang telah ditetapkan.

Disamping itu, untuk memberikan landasan hukum yang kuat, maka penerapan dan pencapaian target indika-

Agar SPM dapat diimplementasikan/ diterapkan dan dicapai, maka perlu disusun rencana aksi pencapaian SPM yang harus terinternalisasi atau terintegrasi ke dalam mekanisme perencanaan dan penganggaran daerah.

tor-indikator SPM telah diintegrasikan ke dalam Dokumen RPJMD Kabupaten Cilacap Tahun 2012-2013 (Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013). Mari kita tunggu kiprah dan keseriusan para SKPD pengampu SPM di Kabupaten Cilacap untuk dapat memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat secara maksimal dan bukan minimal.

Masih munculnya anggapan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang cenderung birokratis dan kurang efisien, antara lain disebabkan karena belum semua instansi pemerintah menetapkan **Standar Pelayanan (SP)** dan **Standar Operasional Prosedur (SOP)** sebagai jaminan dan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan dan pedoman bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kewajiban untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan SP berserta maklumat telah diatur secara jelas dalam UU No. 25 Tahun 2009 sebagai berikut :

Pasal 15 huruf (a)

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan.

Pasal 20

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Pengertian standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (pasal 1 ayat 7, UU 25 Th. 2009). Lebih lanjut dalam pasal 18 dan 19 diatur bahwa masyarakat berhak untuk mengetahui, mengawasi dan mengadukan SP bilamana tidak sesuai dengan kenyataan riil pelayanan yang mereka terima, dengan konsekuensi masyarakat juga memiliki kewajiban untuk patuh aturan sesuai SP.

Untuk memberikan jaminan bahwa pelayanan akan dilaksanakan dengan sepenuh hati dan sesuai SP yang ditetapkan, maka pihak penyelenggara berkewajiban untuk memaklumkan kesanggupannya dalam bentuk Maklumat Pelayanan yang diumumkan secara luas kepada masyarakat. Dengan demikian fungsi kontrol akan dapat berjalan seimbang antara pihak penyelenggara dengan masyarakat sebagai pihak penerima layanan.

Komponen-komponen yang harus ada dalam SP, antara lain :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah Pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja Pelaksana.

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang profesional, efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Hal ini mengingat karena Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan SOP juga merupakan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti, berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari dan secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Keberadaan SOP memiliki peran penting dalam pengelolaan suatu organisasi, tidak saja dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas tetapi juga mendukung implementasi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan demikian SOP berbeda dengan standar pelayanan, yang merupakan tolok ukur dan digunakan sebagai acuan kualitas pelayanan yang akan diberikan/dijanjikan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Belum adanya SOP yang sesungguhnya dapat mempermudah proses kerja pegawai/petugas pelayanan, menjadikan mereka cenderung bekerja tanpa arah yang jelas, yang berakibat terhambatnya proses pelayanan kepada masyarakat.

Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah (Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/kota).

Mengingat pentingnya SP dan maklumat pelayanan tersebut, juga adanya sanksi yang tegas dan jelas dalam UU

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang profesional, efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti, berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari dan secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

No. 25 Th 2009 dan PP No. 96 Th. 2012, maka Pemerintah Kabupaten Cilacap telah menetapkan kebijakan agar seluruh SKPD / Unit Kerja yang melaksanakan fungsi pelayanan di Kabupaten Cilacap untuk menyusun, menetapkan dan melaksanakan SP dan maklumat pelayanan serta membuat SOP untuk panduan petugas pelayanan sehingga ke depannya kualitas pelayanan publik dapat memenuhi harapan dan tuntutan keinginan masyarakat.

EVALUASI KINERJA PELAYANAN

Pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kinerja pelayanan publik menjadi satu keharusan. Pemerintah tidak lagi dapat menutup mata, bahwa kondisi sekarang ini masyarakat bukan lagi semata-mata obyek pelayanan tetapi lebih sebagai pihak yang harus dilayani dengan sepenuh hati tanpa pamrih.

Untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh jajaran SKPD/Unit Kerja secara berkala dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka sesuai Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, seluruh unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik di lingkungan masing-masing.

IKM dimaksudkan untuk mengetahui tingkat Kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kedepannya, dan bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan.

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sasaran IKM adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan ruang lingkup IKM adalah seluruh unit pelayanan instansi pemerintah baik yang ada di Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Dengan melaksanakan survey IKM, maka SKPD/Unit Kerja dapat memperoleh beberapa manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Diketahui kinerja yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan kedepannya;
4. Diketahui IKM secara menyeluruh dan obyektif berdasarkan hasil penilaian masyarakat;
5. Memacu persaingan positif antar unit pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran kinerja unit pelayanan.

Kinerja pelayanan yang diukur melalui IKM meliputi 14 (empat belas unsur) yang meliputi : 1) Prosedur pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, 3) Kejelasan petugas pelayanan, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, 5) Tanggungjawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan pelayanan, 8) Keadilan mendapat pelayanan, 9) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, 10) Kewajaran biaya pelayanan, 11) Kepastian biaya pelayanan, 12) Kepastian jadwal pelayanan, 13) Kenyamanan lingkungan, 14) Keamanan pelayanan.

HARAPAN MASYARAKAT

Diperlukan adanya perubahan paradigma secara menyeluruh baik menyangkut mindset, kultur, kompetensi, profesionalitas dan kerangka regulasi (kebijakan) dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan peningkatan tuntutan masyarakat yang melihat kualitas pelayanan saat ini masih jauh panggang dari api dalam memenuhi ekspektasi publik, sehingga menuntut pelayanan semakin hari harus semakin baik dan produktif.

Kondisi ini menjadi tantangan dan sekaligus peluang bagi seluruh jajaran aparatur Pemerintah Kabupaten Cilacap untuk berlomba-lomba memacu kinerja pelayanan dengan melakukan berbagai inovasi, terobosan-terobosan baru yang dapat memberikan dampak secara langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Transparansi, akuntabilitas dan profesionalitas menjadi parameter dan ukuran dalam pelayanan publik saat ini seiring dengan era keterbukaan informasi yang telah dijamin oleh Undang-Undang (UU No. 14 Tahun 2008). Masyarakat semakin cerdas dan kritis dalam menyikapi kondisi pelayanan publik, mereka tahu bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, sehingga kita perlu mengimbangnya dengan kerja keras penuh dedikasi yang dilandasi oleh semangat untuk melayani dan bukan untuk dilayani. (edy)

Sebuah Pelayanan

Oleh: Khamidun

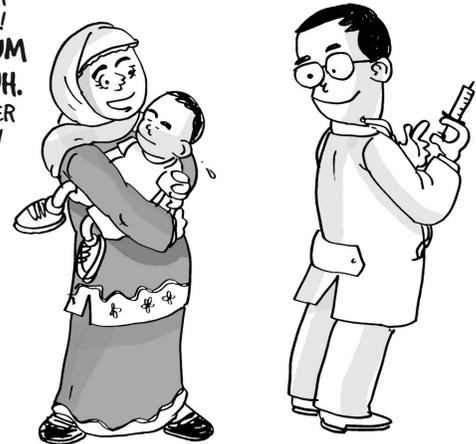
Kalau kita tengok ke belakang, di negeri kita, negeri persada nusantara yang penduduknya gagah, tampan, cantik, molek dan terkenal manis budi bahasa dan lemah lembut perangnya, khususnya dalam budaya Jawa, “pelayanan” sudah ada sejak jaman dahulu kala. Pelayanan terhadap tamu dikenal dengan kata-kata Gupuh, Lungguh dan Suguh. Gupuh diartikan sebagai sikap hangat menerima tamu. Orang bertamu tentu telah berkorban, setidaknya waktu dan tenaga. Wajar jika tamu itu dihormati dengan sikap baik. Oleh karena itu apapun yang kita kerjakan selayaknya ditinggalkan dulu untuk menyambut tamu. Kita tunjukkan sikap bahwa tamu itu begitu penting bagi kita. Lungguh (duduk), artinya ramah/familiar untuk mempersilahkan duduk sebelum menyampaikan maksud dan tujuan kedatangan tamu. Sikap ramah itu masih ditambah dengan ungkapan-ungkapan hangat dan ringan seperti : “ Senang sekali Anda mau berkunjung ke gubuk kami,”. “Kapan datang”, atau ungkapan-ungkapan lainnya yang familiar. Sedangkan suguh dapat diartikan memberikan suguhan yang menyenangkan bagi tamu, bisa berupa makanan dan/atau minuman, tetapi ini tidak harus, suguhan percakapan/perbincangan/pembicaraan yang ramah jauh lebih penting dari semua itu. Itu barangkali pelayanan secara tradisional.

Apa Itu Pelayanan ?

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan dapat diartikan dalam 3 (tiga) pengertian yaitu:

1. Perihal atau cara melayani : selama ini tamu di hotel itu tidak mendapat yang semestinya;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa : yayasan itu bergerak dalam pembelian jual beli tanah;

... NGGAK USAH
DISUNTIK, DOK!
DIKASIH SENYUM
SAJA SEMBUH.
SENYUM DOKTER
GRATIS, KAN?!



3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Sedangkan pengertian “pelayanan” menurut Munir (1991) dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia yang diterbitkan oleh Gramedia Jakarta menyebutkan bahwa “pelayanan” adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui *system*, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk *system*, prosedur dan metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

Dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia yang ditulis oleh Sondang P. Siagian terbitan Bumi Aksara Jakarta (1998) menyebutkan bahwa “pelayanan” secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian “pelayanan” merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahan-kemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparaturnya pemerintah semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, adil, transparan, efisien dan efektif. Berbagai permasalahan yang menyertai dalam penyelenggaraan sebuah pelayanan diantaranya berkenaan dengan prosedur yang kurang jelas, berbelit-belit, waktu penyelesaian yang tidak menentu, biaya yang tidak transparan hingga pada sikap dan perilaku petugas pelayanan yang

tidak mengindahkan etika sebagai pelayan dalam memberikan pelayanan. Sikap ini mungkin juga dipicu oleh sikap dan perilaku penerima layanan/pelanggan yang mungkin karena ketidaktahuannya sehingga bersikap kurang menyenangkan kepada pemberi layanan.

Dari uraian dan beberapa pengertian tersebut di atas, sebuah pelayanan mencakup banyak hal antara lain mulai dari sikap pemberi layanan, performa/penampilan, sistem, prosedur, metode, harga atau biaya, waktu dan pemenuhan kebutuhan terhadap penerima layanan (pelanggan) sehingga pelanggan merasa mendapat pelayanan dan perhatian yang semestinya.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Apa sih sebenarnya pelayanan itu dan bagaimana kita bersikap sebagai pelayan? Mengutip dari sebuah artikel yang ditulis oleh Suwardi Politeknik Negeri Semarang tentang Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas

...sebuah pelayanan mencakup banyak hal antara lain mulai dari sikap pemberi layanan, performa/penampilan, sistem, prosedur, metode, harga atau biaya, waktu dan pemenuhan kebutuhan terhadap penerima layanan (pelanggan) sehingga pelanggan merasa mendapat pelayanan dan perhatian yang semestinya.

Pelayanan (2011), agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Berry dan kawan-kawan seperti dikutip Payne tahun 2000 (begitu yang ditulis oleh Suwardi), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dapat diidentifikasi dalam 5 (lima) kunci sebagai berikut :

1. Faktor fisik (*tangible*). Faktor ini berkaitan dengan aspek fasilitas fisik/peralatan serta penampilan personal dari penyedia layanan. Strategi tindakan yang layak dilakukan antara lain adalah menjaga ruang kerja-apalagi yang langsung berhadapan dengan pelanggan-agar tetap rapi, lalu susunlah barang-barang dengan teratur serta berperilaku dan berpakaian secara profesional, tidak menyolok atau bahkan berpakaian yang tidak sopan (harus berpakaian

2. Faktor reliabilitas (*reliability*). Faktor ini mencerminkan kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan dengan andal dan tepat serta akurat. Untuk mampu memberikan reliabilitas maka langkah yang harus dilakukan adalah : a). pastikan bahwa anda telah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan benar; b). janjikan hanya apa yang dapat anda berikan; c). tindaklanjuti untuk memastikan bahwa produk dan servis telah diberikan sesuai dengan janji.
3. Faktor daya tanggap (*responsibility*). Faktor ini mencerminkan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat/responsif. Agar bersikap responsif, maka kita perlu menampilkan sikap positif, serta mengambil langkah dengan segera untuk membantu pelanggan, dan memenuhi kebutuhan mereka.
4. Faktor jaminan (*assurance*). Faktor ini mencerminkan pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan layanan yang pasti dan dapat dipercaya (terjamin keandalannya). Strategi untuk mengembangkan *assurance* adalah berikan layanan yang asertif dengan menggunakan teknik komunikasi yang positif dan menjelaskan secara tepat. Pelanggan akan merasa puas manakala mendapat jaminan terhadap layanan yang diterimanya, manakala layanan yang diterima itu memberikan rasa aman terhadap dirinya atas barang/jasa yang diperolehnya.
6. Faktor empati (*emphaty*). Faktor ini berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan. Strategi tindakan yang dapat dilakukan antara lain adalah : a). mendengarkan secara aktif pesan yang disampaikan pelanggan; b). menempatkan diri pada posisi mereka; c). merespon secara tepat, guna menjawab keinginan yang menjadi perhatian mereka.



Berbicara tentang pelayanan, sekarang banyak dikembangkan sebuah pelayanan dengan slogan 5 (lima) S yaitu **Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun**. Ke lima hal tersebut telah lama ditulis dan dipraktekkan oleh KH Abdulah Gymnastiar/pondok pesantren Darut Tauchid Bandung. **Senyum** : Gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara untuk menunjukkan rasa senang, gembira, suka dan sebagainya dengan mengembangkan bibir sedikit. Membiasakan tanpa motif untuk menggerakkan sedikit raut muka berikut bibir agar orang lain atau lawan bicara merasa nyaman, bukan perkara mudah lebih-lebih dalam organisasi pemerintahan. Perlu pembiasaan, motivasi dan keikhlasan, walaupun perintah agama mengajarkan kepada kita senyum adalah ibadah yang paling mudah dan murah. **Salam** : ucapan Assalamu'alaikum yang sudah mengindonesia sepertinya jarang dilakukan oleh terutama umat Islam ketika bertemu dengan orang lain yang belum pernah kita kenal sebelumnya, atau selamat pagi/selamat siang atau selamat malam. Bukankah kewajiban kita pelayan/pos terdepan/ yang empunya rumah untuk mengucapkan salam terlebih dahulu sebelum orang lain melakukan serupa dan bukankah persaudaraan berawal dari salam. **Sapa** : perkataan untuk menegur (mengajak bercakap-cakap). Tegur sapa ramah yang kita ucapkan membuat suasana menjadi akrab dan hangat, dan lawan kita bicara merasa diorongan/dihargai (di ewongke), Ada yang dapat saya bantu!!!, atau kata kata hangat dan akrab yang lain. **Sopan dan santun** merupakan, gerak, kata dan tindakan kita untuk menghargai orang lain. Dengan cara gerak tindakan dan ucapan yang sopan dan santun kita, membuat orang lain merasa dihargai.

Etika Dalam Memberikan Pelayanan

Pentingnya pelayanan ini tidak lepas dari efek yang ditimbulkan dari kesan atau persepsi ketika pelanggan berhubungan langsung. Salah satu yang dapat ditangkap oleh pelanggan adalah etika dalam memberikan pelayanan yang ditunjukkan oleh pemberi layanan. Mengingat dampaknya yang cukup hebat, maka para pemberi layanan harus memberikan perhatian dan pelatihan yang memadai kepada petugas pelayanan sebagai garda terdepan untuk mendukung kemajuan pelayanan yang diberikan.

Dalam pengertian sempit, etiket atau sering disebut sebagai etika yang berarti tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Sedangkan dalam arti luas, etika sering disebut tindakan yang mengatur perilaku atau tingkah laku manusia dalam bermasyarakat. Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Hal ini disebabkan karena norma-norma atau kebiasaan masyarakat berbeda. Beberapa hal yang diatur dalam beretika secara umum, antara lain:

1. Penampilan. Penampilan merupakan keseluruhan dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dengan tujuan agar dapat membuat pelanggan terkesan. Penampilan ini harus dijaga dengan baik dan prima selama jam kerja.
2. Sikap dan perilaku. Pada saat berhubungan dengan pe-

langgan seringkali sikap dan perilaku kita diperhatikan oleh pelanggan, terutama sikap yang menolong dan peduli terhadap kebutuhan Pelanggan.

3. Cara berpakaian. Cara kita berpakaian harus serasi antara baju dan celana termasuk menghindari menggunakan warna yang terkesan berlebihan.
4. Cara berbicara. Berbicara dengan pelanggan harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele. Janganlah berbicara mengenai hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan dan hindari pembicaraan yang mengejek pelanggan.
5. Gerak-gerak. Pada saat melayani pelanggan, kita harus memperhatikan atau menjaga gerak-gerak anggota badan karena hal ini akan selalu diperhatikan oleh pelanggan pada saat kita memberikan pelayanan. Oleh karena itu kita harus menghindari gerak-gerak yang dapat membuat curiga pelanggan kita, misalnya tatapan mata yang sinis.
6. Cara bertanya. Dalam memberikan pelayanan, kita juga harus mengetahui sifat-sifat pelanggan yang berbeda-beda terutama dalam hal bertanya kepada pelanggan. Bila pelanggan pendiam, maka karyawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat pelanggan mau berbicara. Sedangkan bila pelanggan yang banyak tanya, sebaiknya karyawan mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

Dalam mewujudkan etika yang baik dalam memberikan pelayanan dipengaruhi dua faktor. Faktor pertama, yaitu faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan pelanggan. Faktor kedua dalam memberikan pelayanan yang terbaik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus didukung oleh kemajuan teknologi terkini dan teknologi ini juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula.

“ Mengingat dampaknya yang cukup hebat, maka para pemberi layanan harus memberikan perhatian dan pelatihan yang memadai kepada petugas pelayanan sebagai garda terdepan untuk mendukung kemajuan pelayanan yang diberikan. ”

Peranan Teknologi Informasi Terhadap Terwujudnya Pelayanan Prima

Oleh : **Annas Wahyu Purwanto, S.Kom**

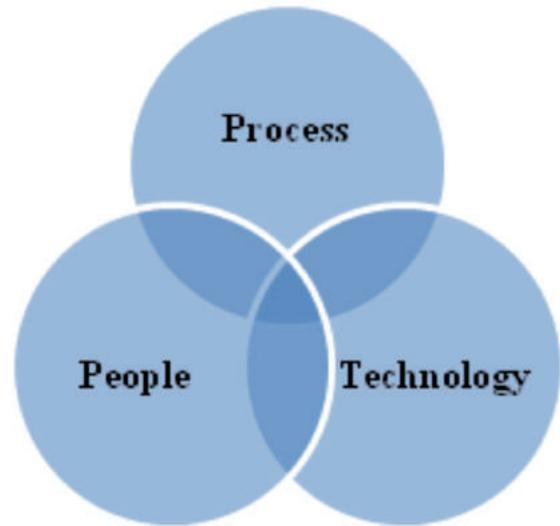
Alvin Toffler seorang futurolog, seorang ahli dalam revolusi digital, mantan *associate editor* majalah Fortune dalam bukunya yang berjudul *"Powershift: Knowledge, Wealth and Violence at The Edge of the 21st Century"* mengemukakan bahwa dunia sudah mengalami tiga era, 1.) Era pertama adalah era agraria, masyarakat memenuhi kebutuhannya dengan memanfaatkan hasil alam, bertani dan berburu. 2.) Era kedua adalah era industri yang dimulai pada abad ke-17. Pada masa era industri menjamur pabrik-pabrik dengan produksi massal, distribusi massal dan konsumsi massal. 3.) Era informasi, di era informasi inilah pemegang informasi menjadi penguasa. Organisasi yang tidak mampu mengelola informasi akan tertinggal karena sekarang sudah memasuki era informasi. Teknologi informasi menurut Haag dan Keen (1996) adalah seperangkat alat yang membantu bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Pemerintah Kabupaten Cilacap dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang prima karena pelayanan yang prima merupakan sumber kemajuan yang menentukan daya saing daerah. Dengan demikian sektor pelayanan publik harus secara berkesinambungan untuk ditingkatkan mutunya demi mewujudkan visi Kabupaten Cilacap yaitu "Menjadi Kabupaten Cilacap Yang Sejahtera Secara Merata".

"Peranan teknologi informasi bukan hanya sebagai alat dalam membantu pekerjaan, namun sudah memasuki ranah strategis dalam meningkatkan daya saing Pemerintah Kabupaten Cilacap"

Teknologi informasi dapat berkontribusi dalam mewujudkan pelayanan yang prima karena menurut Sean (2004) dalam bukunya *"Information Technology 3rd edition"*, teknologi informasi mempunyai beberapa prinsip yaitu:

1. Dapat diandalkan
2. Aman
3. Dapat disesuaikan
4. Mendukung inovasi
5. Responsif



6. Transparan
7. Mengakomodir keragaman
8. Konsisten
9. Berkelanjutan

Di era informasi seperti saat ini, melihat prinsip-prinsip teknologi informasi di atas, peran teknologi informasi ternyata sudah bukan lagi sebagai alat dalam membantu pekerjaan, namun peran teknologi informasi sudah memasuki ranah strategis untuk meningkatkan daya saing Pemerintah Kabupaten Cilacap. Dengan teknologi informasi, Pemerintah Kabupaten Cilacap dapat memberikan pelayanan prima kepada para pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Memanfaatkan peran teknologi informasi, Pemerintah Kabupaten Cilacap dapat semakin baik melayani rakyatnya, menarik investor lebih banyak, yang pada intinya semua *stakeholder* di Kabupaten Cilacap dapat terlayani dengan pelayanan prima sehingga kesejahteraan secara merata dapat lebih cepat tercapai. Pemenuhan kebutuhan para *stakeholder* dapat digambarkan sebagai berikut:



Para *Stakeholder* Pemerintah Kabupaten Cilacap dapat terdiri dari pemerintah pusat, pemerintah provinsi, masyarakat Kabupaten Cilacap, para PNS, para investor dan bahkan para wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Cilacap. Faktor yang mempengaruhi *stakeholder* dapat berupa regulasi, lingkungan, munculnya teknologi baru, perubahan arah bisnis, dan lain-lain yang kemudian mempengaruhi kepentingan para *stakeholder* terhadap Kabupaten Cilacap. Kepentingan para *stakeholder* secara umum antara lain mengoptimalkan sumber daya, menurunkan resiko dan realisasi keuntungan. Pada tahapan selanjutnya, visi dan misi Kabupaten Cilacap terbentuk atas tujuan bersama seluruh *stakeholder* melalui Musrenbang.

Pencapaian visi dan misi Kabupaten Cilacap dapat dibantu dengan peranan teknologi informasi, dari visi dan misi Kabupaten Cilacap dapat diturunkan ke dalam sasaran-sasaran yang terkait dengan peranan teknologi informasi terhadap pencapaian visi dan misi tersebut dan kemudian dapat diturunkan lagi ke dalam beberapa *enabler*. Terdapat kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menyusun tata kelola teknologi informasi, salah satunya adalah *Control Objectives for Information dan Related Technology* (COBIT). Dalam COBIT yang sekarang sudah memasuki versi 5 disebutkan ada 7 (tujuh) *enabler* yaitu:

1. Prinsip, Kebijakan dan Kerangka Kerja
2. Proses
3. Struktur Organisasi
4. Kultur, Etika dan Tingkah Laku
5. Informasi
6. Layanan, Insfrastruktur dan Aplikasi
7. Sumber Daya Manusia, Skill dan Kompetensi

Namun peran teknologi informasi dalam mewujudkan pelayanan prima tidak dapat berjalan sendiri, ada beberapa faktor yang perlu disinergikan yaitu sumber daya manusia, proses dan teknologi.

1. Sumber Daya Manusia (*People*)

Untuk mewujudkan pelayanan prima yang didukung dengan teknologi informasi, perlu didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni dan mampu menjalankan proses-proses sistem teknologi informasi.

Pemenuhan sumber daya manusia dapat melalui rekrutmen yang sebelumnya sudah melalui proses analisis jabatan maupun menggunakan sumber daya manusia yang sudah ada tetapi diberikan training di berbagai lembaga pelatihan, ditingkatkan lagi pendidikannya melalui mekanisme tugas belajar maupun izin belajar.

Sebagai contoh keseriusan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika sedang gencar untuk menyiapkan sumber daya manusia di

bidang teknologi informasi baik melalui beasiswa magister teknologi informasi di beberapa kampus ternama maupun melalui lembaga diklatnya yaitu Balai Pelatihan dan Riset Teknologi Informasi dan Komunikasi (BPRTIK) Kementerian Koinfo.

Sumber daya yang mumpuni juga perlu didukung oleh struktur organisasi yang dapat mengadopsi penerapan teknologi informasi. Poin yang paling penting dalam struktur organisasi teknologi informasi adalah adanya peran dan fungsi *Chief Information Officer* (CIO). Dalam birokrasi tidak mudah untuk membentuk jabatan baru, oleh karenanya peran dan fungsi CIO dapat berupa tupoksi yang menempel pada jabatan struktural yang sudah ada.

Peran CIO seperti dinyatakan oleh Broadbent dan Kit-zis (2003) dapat digambarkan sebagai berikut:



Peran CIO di sisi internal adalah menyediakan sumber daya dan layanan teknologi yang mendukung visi misi organisasi demi meningkatkan efisiensi operasional. Seorang CIO pada aspek ini fokus terhadap penyediaan sumber daya teknologi informasi baru, mengintegrasikan dan melayani pemangku kepentingan.

Sedangkan peran CIO di sisi eksternal adalah menciptakan nilai bagi organisasi melalui teknologi, menghasilkan inovasi dalam menghadapi perubahan kebutuhan masyarakat dan *stakeholder* pada umumnya.

2. Proses

Teknologi informasi tidak dapat menghasilkan manfaat jika tidak bekerja dengan baik. Agar dapat bekerja dengan baik harus ada tata kelola teknologi informasi. Menurut Jogiyanto (2011) dalam bukunya "Sistem Tatakelola Teknologi Informasi", proses tata kelola teknologi informasi meliputi:

- a. Proses perancangan tata kelola teknologi informasi
- b. Proses keputusan teknologi informasi
- c. Mekanisme penyelarasan visi misi dengan teknologi informasi
- d. Mekanisme implementasi keputusan teknologi informasi
- e. Mekanisme pengarahan perilaku pengguna
- f. Mekanisme pengawasan
- g. Mekanisme evaluasi kinerja teknologi informasi

3. Teknologi

Teknologi yang digunakan baik itu sarana prasarana, hardware maupun software dapat dipenuhi melalui pengadaan, namun perlu diperhatikan keselarasannya dengan kebijakan tata kelola teknologi informasi di tingkat atasnya. Sebagai contoh untuk tingkat nasional sudah ada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41 tahun 2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional sehingga investasi (melalui pengadaan) yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Cilacap sejalan dengan tujuan nasional.

Information Technology Service Management (ITSM)

Sebagai tambahan wacana tentang peranan teknologi informasi terhadap pelayanan prima, penulis merasa perlu untuk membahas tentang ITSM. ITSM adalah sebuah *best practice* yang terdiri dari beberapa perangkat kebijakan, kerangka kerja, prosedur dan instruksi kerja, di sinilah ITSM berperan untuk memastikan bahwa layanan teknologi informasi telah selaras dengan visi dan misi Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Contoh organisasi pemerintah yang sudah menerapkan ITSM adalah Kementerian Keuangan dengan Pusinteknya. Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (Pusintek) adalah salah satu unit pada Setjen Kementerian Keuangan setingkat eselon II yang bertugas melakukan pengkoordinasian penyusunan rencana strategis, kebijakan dan standarisasi teknologi informasi dan komunikasi di Kementerian Keuangan. Pusintek sudah menerapkan ITSM dengan menggunakan *framework* Information Technology Infrastructure Library versi 2, sampai saat ini Information Technology Infrastructure Library sudah mencapai versi 3.

Dengan penerapan ITSM di Kementerian Keuangan, penggunaan teknologi informasi dalam menjalankan layanan di Kementerian Keuangan sudah dijamin oleh 1.) *Service Delivery* dan 2.) *Service Support*.

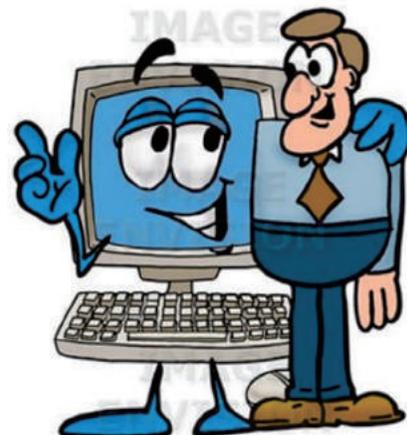
- 1.) *Service Delivery* mencakup proses-proses yang dibutuhkan dalam perencanaan dan penjaminan kualitas pelayanan teknologi informasi serta merencanakan proses-proses jangka panjang yang dapat digunakan untuk pengembangan kualitas penyediaan layanan teknologi informasi. *Service Delivery* mencakup:
 - a. *Service Level Management*
 - b. *Capacity Management*

- c. *Availability Management*
- d. *IT Service Continuity Management*
- e. *Financial Management*

- 2.) *Service Support* berfokus kepada proses-proses yang berhubungan dengan dukungan operasional harian dan memelihara aktivitas yang berhubungan dengan penyediaan layanan teknologi informasi. *Service Support* mencakup:
 - a. *Incident Management*
 - b. *Problem Management*
 - c. *Configuration Management*
 - d. *Change Management*
 - e. *Release Management*

Dengan diterapkannya ITSM di lingkungan Kementerian Keuangan, pelayanan teknologi informasi menjadi lebih efisien dan lebih baik dalam menyelesaikan permasalahan layanan teknologi informasi.

Dari penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi mempunyai peranan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, namun teknologi informasi tidak dapat berjalan sendiri tetapi membutuhkan faktor sumber daya manusia (*people*) dan proses (*system*) yang baik. Implementasi teknologi informasi juga perlu diselaraskan dengan visi dan misi Pemerintah Kabupaten Cilacap sehingga investasi yang dikeluarkan di bidang teknologi informasi mendukung pencapaian visi Pemerintah Kabupaten Cilacap yaitu “Menjadi Kabupaten Cilacap yang Sejahtera secara Merata”.



PEDOMAN PEMBERIAN TUGAS BELAJAR DAN IZIN BELAJAR BAGI PNS DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP

Pemerintah Kabupaten Cilacap mendukung para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berusaha meningkatkan ilmu pengetahuan baik melalui jalur pendidikan formal maupun non formal untuk meningkatkan profesionalisme PNS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. PNS yang akan mengikuti pendidikan (belajar) pada lembaga-lembaga pendidikan formal melalui Tugas Belajar maupun atas kemauan dan biaya sendiri, wajib mendapat surat tugas dan izin belajar dari Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah. Dengan terbitnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2013, ada beberapa perubahan ketentuan tentang pemberian tugas belajar dan izin belajar yang sebelumnya diatur dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : SE/18/M.PAN/5/2004 tanggal 24 Mei 2004 tentang Pemberian Tugas Belajar dan Ijin Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil.

Sehubungan dengan hal itu, Peraturan Bupati Cilacap Nomor 69 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pedoman Pemberian Izin Belajar, Keterangan Belajar, Tugas Belajar dan Keterangan Penggunaan Gelar Akademik Bagi PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, diubah dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 97 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar dan Izin Belajar Bagi PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Dalam Peraturan Bupati Nomor 97 Tahun 2013 tersebut, diatur tentang ketentuan pemberian tugas belajar dan izin belajar bagi PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sebagai berikut.

A. TUGAS BELAJAR

Ketentuan pemberian tugas belajar adalah :

1. Memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. berstatus sebagai PNS.
 - b. pendidikan yang akan ditempuh sesuai/relevan dengan tugas pokok dan fungsi jabatan pada SKPD yang bersangkutan.
 - c. pendidikan yang akan ditempuh sesuai/relevan dengan basic pendidikan terakhir yang dimilikinya dan tersedia formasi pada SKPD/organisasi yang membutuhkan latar belakang pendidikan tersebut.
 - d. telah mempunyai masa kerja dalam pangkat terakhir dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Pendidikan SLTA ke D.III pangkat minimal II/a dengan masa kerja minimal 1 (satu) tahun.
 - 2) Pendidikan SLTA ke S1, pangkat minimal II/b dengan masa kerja minimal 1 (satu) tahun.
 - 3) Pendidikan D.III ke S1, pangkat minimal II/c dan atau 1 (satu) tahun terhitung mulai tanggal (TMT) sebagai PNS pangkat II/c.

- 4) Pendidikan S1 ke S2, pangkat minimal III/a dan atau 1 (satu) tahun terhitung mulai tanggal (TMT) sebagai PNS pangkat III/a,
- 5) Untuk bidang ilmu yang langka serta diperlukan oleh organisasi dapat diberikan sejak diangkat sebagai PNS sesuai yang ditentukan.
- e. dinyatakan lulus seleksi.
- f. setiap unsur penilaian pelaksanaan pekerjaan dalam 1 tahun terakhir bernilai baik.
- g. berbadan sehat yang dinyatakan oleh Dokter Pemerintah.
- h. memenuhi ketentuan usia berdasarkan jenjang pendidikan :
 - 1) SLTA ke D.I, D.II, D.III dan D.IV atau S1 umur setinggi-tingginya 25 tahun, kecuali guru yang mengikuti program tugas belajar S1 atau setara paling tinggi 45 tahun, sampai dengan tahun 2015.
 - 2) S1 ke S2 umur setinggi-tingginya 37 tahun, S3 maksimal berumur 40 tahun.
 - 3) Berumur setinggi-tingginya 40 tahun untuk pendidikan profesi.
 - 4) S2 ke S3 sampai dengan pendidikan formal selanjutnya umur setinggi-tingginya 40 tahun.
 - 5) Program Studi di dalam negeri yang akan diikuti telah mendapat persetujuan dan akreditasi minimal B dari lembaga yang berwenang.
2. Sanggup tidak mengajukan pindah selama 8 (delapan) tahun setelah selesai tugas belajar.
3. Bagi PNS yang telah selesai melaksanakan tugas belajar dapat dikirimkan kembali untuk tugas belajar ke jenjang yang lebih tinggi minimal 4 (empat) tahun terhitung mulai tanggal (TMT) yang bersangkutan kembali bekerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.
4. PNS tidak berhak menuntut penyesuaian ijazah ke dalam pangkat yang lebih tinggi, kecuali terdapat formasi.
5. Sanggup mentaati semua peraturan perundang-undangan dan ketentuan tugas belajar.

Bagi PNS yang melaksanakan tugas belajar di Luar Negeri dan memperoleh gelar Doktor, pencantuman gelar dalam kepegawaian akan ditentukan kemudian oleh Bupati setelah mendapat persetujuan Menteri yang bertanggung jawab di bidangnya.

Tata Cara dan Prosedur

Bagi PNS yang akan mengikuti pendidikan melalui tugas belajar, harus mendapatkan persetujuan dari Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah sejak tahapan seleksi calon mahasiswa, yang dapat diberikan apabila pendidikan yang akan diikuti sesuai dengan kebutuhan SKPD di lingkungan

Pemerintah Kabupaten Cilacap. Bagi PNS yang dinyatakan lulus seleksi dan telah memenuhi persyaratan, diusulkan oleh Pimpinan SKPD kepada Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah untuk diterbitkan Surat Keputusan Tugas Belajar. Bupati selaku Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah dapat mengabulkan usulan Tugas Belajar setelah memenuhi ketentuan yang berlaku.

Jangka Waktu

Merupakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu program pendidikan yang telah ditentukan oleh Lembaga Pendidikan yang diikuti oleh PNS. Bagi PNS yang melaksanakan tugas belajar namun tidak dapat menyelesaikan pendidikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan tersebut, dapat diberikan perpanjangan tugas belajar selama 1 (satu) tahun sesuai kebutuhan instansi dan persetujuan sponsor dan atau instansi. Perpanjangan tugas belajar dapat diberikan dengan persyaratan sebagai berikut :

- a. memperoleh surat keterangan dari Rektor/Direktur/Pimpinan Lembaga Pendidikan tempat studi dan disertai surat pernyataan kesanggupan penyelesaian studi, bermaterai cukup;
- b. mendapatkan persetujuan dari Pimpinan SKPD/Unit Kerjanya.

Apabila dalam jangka waktu perpanjangan belum dapat menyelesaikan tugas belajarnya, maka PNS yang bersangkutan dapat diberikan perpanjangan kembali paling lama satu tahun, dengan perubahan status menjadi izin belajar dan dalam melaksanakan izin belajar tersebut PNS dapat meninggalkan tugasnya sebagaimana berlaku bagi tugas belajar.

Pembiayaan

Dari segi pembiayaan, tugas belajar bagi PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dibagi menjadi 3 (tiga) :

- a. tugas belajar beasiswa, yaitu : tugas belajar dengan memperoleh beasiswa, baik dari Pemerintah Kabupaten Cilacap, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Pusat, pemerintah negara lain, badan-badan atau organisasi-organisasi swasta lainnya baik dalam maupun luar negeri; yang diberikan untuk pendidikan profesi, pendidikan akademik dan program pelatihan di dalam ataupun di luar negeri.
- b. Pembiayaan tugas belajar dapat dilakukan dengan Cost sharing, dimana sebagian komponen beasiswanya bersumber dari sponsor atau pihak ketiga dan sebagian lagi bersumber dari APBD Kabupaten Cilacap sesuai dengan kemampuan keuangan Pemerintah Kabupaten Cilacap dan sifatnya tidak mengikat.
- c. tugas Belajar Tanpa Beasiswa, yaitu tugas belajar tanpa memperoleh beasiswa.

Bagi PNS yang melaksanakan tugas belajar atas biaya dari APBD Kabupaten Cilacap menerima tunjangan tugas belajar yang dibebankan pada APBD Kabupaten Cilacap. Sedangkan PNS yang melaksanakan tugas belajar bukan atas

biaya dari APBD Kabupaten Cilacap maka tunjangan tugas belajar menjadi tanggung jawab pihak ketiga dan dapat diberikan biaya pendampingan yang dibebankan pada APBD Kabupaten Cilacap. PNS Tugas Belajar yang dibiayai dari APBD Kabupaten Cilacap tidak diberikan biaya perpanjangan. Bagi PNS Tugas Belajar yang dibiayai oleh pihak ketiga, apabila pihak ketiga tidak memberikan biaya perpanjangan, maka Pemerintah Kabupaten Cilacap juga tidak akan memberikan biaya perpanjangan.

Hak dan Kewajiban

Status kepegawaian bagi PNS yang tugas belajar tetap pada SKPD/Unit Kerjanya masing-masing. Hak kepegawaian PNS yang sedang tugas belajar adalah menerima gaji, kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat/golongan serta hak kepegawaian lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagi PNS yang sedang melaksanakan tugas belajar mempunyai kewajiban :

1. menandatangani dan mentaati Perjanjian Tugas Belajar.
2. mengikuti program pendidikan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Tugas Belajar.
3. menyelesaikan program pendidikan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.
4. menyampaikan laporan kemajuan akademik secara berkala tiap semester kepada Bupati, yang diketahui oleh Rektor/Direktur/Pimpinan Lembaga Pendidikan dimana PNS melakukan tugas belajar.
5. menyampaikan secara tertulis laporan akhir pendidikan kepada Kepala SKPD/Unit Kerjanya masing-masing selambat-lambatnya 1 (satu) bulan setelah berakhir masa studinya, disertai dengan fotokopi ijazah dan transkrip nilai yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang, dan surat pengembalian mahasiswa dari universitas kepada Pemerintah Kabupaten Cilacap melalui Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Cilacap.
6. setelah menyelesaikan pendidikannya PNS yang bersangkutan wajib bekerja kembali dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap untuk mendayagunakan ilmu pengetahuan yang diperoleh bagi kepentingan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah.

Bagi PNS yang sedang melakukan tugas belajar sewaktu-waktu dapat diperiksa kembali kesehatannya, untuk menentukan layak tidaknya PNS tersebut untuk melanjutkan studinya. Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan tersebut PNS yang bersangkutan dinilai tidak layak, maka Bupati dapat menghentikan tugas belajarnya.

Sanksi

Bagi PNS yang sedang Tugas Belajar dan tidak melaksanakan kewajibannya, maka akan dikenakan sanksi sebagai berikut :

1. teguran tertulis apabila dengan sengaja tidak melaksanakan kewajiban;
2. diberhentikan sementara tunjangan belajarnya, apabila tidak menyampaikan laporan akademik secara berkala tiap semester sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
3. diberhentikan secara tetap apabila dalam 4 (empat) semester berturut-turut tidak menyampaikan laporan kemajuan akademik kepada Bupati.
4. mengembalikan semua biaya tunjangan tugas belajar yang telah diterimanya apabila :
 - a. mengundurkan diri dari tugas belajar atas kehendak sendiri;
 - b. dalam waktu perpanjangan tidak dapat menyelesaikan tugas belajarnya;
 - c. dikeluarkan oleh Lembaga Pendidikan karena tidak mampu mengikuti proses belajar mengajar dan sebab-sebab lain;
 - d. dalam masa belajar, PNS yang bersangkutan dijatuhkan hukuman disiplin tingkat sedang atau berat berdasarkan peraturan Perundang-undangan;

Sanksi tersebut tidak berlaku bagi PNS tugas belajar yang berhenti mengikuti pendidikan disebabkan karena meninggal dunia atau PNS yang bersangkutan dinilai tidak layak berdasarkan hasil pemeriksaan kesehatan.

B. IZIN BELAJAR

Bagi PNS yang akan mengikuti pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dengan biaya sendiri harus memperoleh izin belajar dari Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah. Untuk memperoleh izin belajar ketentuannya adalah:

1. Memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. Berstatus PNS dan mempunyai masa kerja sekurang-kurangnya satu tahun sejak diangkat sebagai PNS;
 - b. setiap unsur penilaian pelaksanaan pekerjaan dalam 1 (satu) tahun terakhir sekurang-kurangnya bernilai baik;
 - c. tidak sedang menjalani hukuman disiplin;
 - d. tidak sedang menjalani pemberhentian sementara sebagai PNS;
 - e. PNS belum berstatus sebagai siswa/mahasiswa;
 - f. bidang pendidikan yang akan ditempuh harus mempunyai relevansi dengan tugas pokok dan fungsi jabatan pada SKPD yang bersangkutan;
 - g. bidang pendidikan yang diikuti relevan dengan pendidikan terakhir;
 - h. jarak tempat tinggal dengan lokasi sekolah/kuliah terjangkau;
 - i. program studi di dalam negeri yang akan diikuti telah mendapatkan persetujuan dari Menteri yang membidangi dan minimal terakreditasi B dari lembaga yang berwenang;
 - j. bukan merupakan pendidikan jarak jauh atau kelas jauh, kecuali Universitas Terbuka dan Universitas/Perguruan Tinggi lain yang mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan pendidikan jarak jauh

(PJJ);

- k. kegiatan belajar mengajar dilaksanakan di luar jam kerja dan tidak mengganggu kelancaran pelaksanaan tugas kedinasan;
 - l. biaya pendidikan ditanggung oleh PNS yang bersangkutan; dan
 - m. tidak berhak menuntut kenaikan pangkat penyesuaian ijazah.
2. Untuk mengikuti pendidikan jenjang Strata 3 (S-3) harus melalui pertimbangan Baperjakat.

Tata Cara dan Prosedur

Tata cara dan prosedur dalam penerbitan Surat Izin Belajar :

1. sebelum mendaftar pada sekolah/universitas, PNS yang memenuhi persyaratan wajib mengajukan permohonan Izin Belajar secara hierarki melalui Pimpinan SKPD/Unit Kerja;
2. apabila menyetujui, Pimpinan SKPD/Unit Kerja wajib membuat rekomendasi dan meneruskan permohonan izin belajar dimaksud kepada Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah;
3. apabila tidak memenuhi ketentuan maka permohonan izin belajar dikembalikan ke Pimpinan SKPD/Unit Kerja;
4. apabila Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah menyetujui maka diterbitkan Surat Izin Belajar;

Hak dan Kewajiban

Hak kepegawaian PNS yang memperoleh izin belajar adalah menerima gaji, kenaikan gaji berkala, serta hak kepegawaian lainnya sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan. Sedangkan kewajiban bagi PNS yang memperoleh Surat Izin Belajar adalah sebagai berikut :

1. melaksanakan tugas-tugas kedinasan sesuai dengan uraian tugas pokok dan fungsi pada SKPD tempat PNS bekerja sesuai dengan ketentuan jam kerja;
2. menyampaikan laporan kemajuan akademik secara berkala tiap semester kepada Pimpinan SKPD/Unit Kerjanya;
3. menyampaikan laporan akhir pendidikan kepada Pimpinan SKPD/Unit Kerjanya masing-masing disertai fotokopi ijazah dan transkrip nilai yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang.; dan
4. mengikuti proses belajar mengajar sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Sanksi

Bagi PNS yang tidak melaksanakan kewajibannya, maka Izin Belajar dicabut dan yang bersangkutan dikenakan hukuman Disiplin Pegawai Negeri Sipil berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ternyata dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar melanggar norma akademik dan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan maka izin belajar dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEGIGIHAN MENUAI KEBERHASILAN

Terobosan Baru Seorang Dokter Puskesmas

Berawal dari melihat kejadian seorang remaja putri yang mengalami Kehamilan Tidak Diinginkan (KTD), timbul niat dan keinginan dr. Retno Purwati Rahayu untuk mendampingi dan membantu remaja putri tersebut dalam mengatasi permasalahan berat yang dihadapinya. Karena menurut Kepala Puskesmas Jeruklegi I ini, remaja yang terjerumus pada seks pra nikah dan remaja yang mengalami kehamilan diluar nikah, tidak jarang beresiko tinggi dengan kehamilannya, sudah putus harapan padahal di sisi lain mereka masih mempunyai masa depan yang jauh lebih baik dan kebanyakan di antara mereka mengalami kebingungan untuk bercerita ataupun mencari solusi permasalahan yang dialami.

Hal itulah yang mendorong beliau membuat inovasi baru melalui program Klinik Peduli Remaja Hatinya Remaja Masa Kini (KPR Hamasaki). Melalui program tersebut, dengan kader sebayanya dirasa cukup efektif, karena mereka melakukan pendekatan, pendampingan terhadap remaja beresiko dalam membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi. dr. Retno Purwati Rahayu memaparkan bahwa sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat, PUSKESMAS mempunyai tanggung jawab sebagai rujukan dalam mencegah berbagai macam kasus kesehatan dan penyakit di masyarakat, termasuk permasalahan remaja. Apalagi kesehatan merupakan salah satu pilar dari 4 pilar dalam Bangga mBangun Desa.



Melalui program KPR Hamasaki ini, dengan pendampingan kader sebaya, beliau mencoba mengatasi permasalahan remaja yang ada di wilayah kerjanya, diantaranya adalah pencegahan kehamilan yang tidak diinginkan. Program inilah yang kemudian menghantarkan dr. Retno Purwati Rahayu menjadi juara I Lomba Tenaga Medis Teladan Tingkat Propinsi Jawa Tengah tahun 2012.

Program inilah yang menghantarkan dr. Retno Purwati Rahayu menjadi Juara I Lomba Tenaga Medis Teladan Tingkat Propinsi Jawa Tengah tahun 2012.

Sebelum meraih prestasi tersebut, beberapa keberhasilan sebelumnya telah dapat dicapai oleh PUSKESMAS Jeruklegi 1 antara lain :

Biodata pribadi

Nama : **dr. Retno Purwati Rahayu**
 Tempat tanggal lahir : Cilacap, 27 Februari 1975
 N I P : 19750227 200312 2 003
 Pangkat / gol ruang : Penata Tk I (III/d)
 Jabatan : Kepala PUSKESMAS Jeruklegi 1
 Alamat : Jeruklegi Wetan RT 04/ RW 02,
 Jeruklegi, Cilacap.

Keluarga

Nama suami : Ir. Hery Martono
 Anak : 1. Muhammad Ghozwan Dzakiy
 2. Muhammad Rizky Faiq.

Riwayat pendidikan

SD N 3 Maos : lulus tahun 1987
 SMPN 2 : lulus tahun 1990
 SMAN Maos : lulus tahun 1993
 S1 : Fakultas Kedokteran UNDIP

Riwayat pekerjaan

1. Dokter PTT PUSKESMAS Nusawungu I & II tahun 2001.
2. Dokter PUSKESMAS Maos tahun 2002 - 2004
3. Kepala PUSKESMAS Jeruklegi 1 tahun 2005 s/d sekarang.

1. Pelaksana Program UKS, Juara I dokter kecil Tingkat Popinsi Jawa Tengah 2009
2. Pelaksana Program UKS dokter kecil Tingkat Nasional Tahun 2009.
3. Pelaksana Program Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) Tingkat Nasional Juara I Tahun 2013.
4. Juara II Pelaksana Program Gizi Tingkat Propinsi Jawa Tengah Tahun 2010.
5. Bidan Teladan Tingkat Nasional tahun 2006 atas nam ASWI, Amd. Keb

Terobosan Kegiatan

Dengan pengalamannya sebagai dokter di 3 PUSKESMAS dan saat ini bertugas sebagai Kepala PUSKESMAS Jeruklegi 1, dr. Retno (panggilan akrabnya) tidak segan-segan turun langsung ke masyarakat untuk mendekatkan pelayanan dan pendampingan. Kegiatan tersebut antara lain :

1. **Pencegahan kehamilan tidak diinginkan melalui pendampingan Kader Sebaya KPR Hamasaki Puskesmas Jeruklegi 1.**

Melalui pelayanan KPR Hamasaki Puskesmas Jeruklegi 1, diharapkan apabila kasus KTD dapat segera terdeteksi, sehingga tidak terjadi hal-hal yang memprihatinkan. KTD terjadi karena lemahnya penerapan ajaran agama dan luntarnya norma masyarakat. Apabila dibiarkan hal ini dapat mengkhawatirkan, karena mempunyai potensi menimbulkan gangguan kesehatan reproduksi pada remaja yang bersangkutan.

Mengantisipasi hal tersebut kegiatan dilaksanakan dalam upaya pencegahan **Kehamilan Tidak Diinginkan** melalui pendampingan yang dilakukan oleh kader sebaya dengan topik Klinik Peduli Remaja Hatinya Remaja Masa Kini (KPR Hamasaki).

Pelayanan kesehatan reproduksi remaja di Puskesmas Jeruklegi I terhimpun dalam wadah KPR Hamasaki, berdiri sejak 8 Februari 2003, atas dukungan dana dari Safe Motherhood A Family Patnership and Family Approach (SMPFA). KPR Hamasaki memiliki jejaring kerja di tingkat kecamatan, yang didukung dengan berbagai fasilitas pelayanan, Pengurus yang kompak dan bekerja sama, Fasilitator yang terlatih, Kader sebaya yang aktif, Koordinasi Tim jejaring yang baik.

Semua aktivitas dilaksanakan ditempat yang sesuai dengan kondisi mereka, bisa didalam gedung maupun di luar gedung, misal di sekolah, masjid, desa dengan melibatkan Kader Sebaya sebagai pendampingan. Semua ini bertujuan agar program dapat berjalan dengan baik dan berhasil serta mudah dipahami oleh para Remaja, demikian tutur dr. Retno kepada **Media Aparatur**.

Kegiatan ini harus dilakukan secara berkesinambungan, untuk menjaga kelestarian perlu kiat-kiat:

- a. Melakukan penguatan di PUSKESMAS, artinya semua anggota PUSKESMAS satu tekad dalam melaksanakan kegiatan KPR Hamasaki.
- b. Koordinasi lintas sektoral di tingkat jejaring KPR Hamasaki untuk menangani kasus yang membutuhkan penanganan secara bersama/komprehensif.
- c. Melakukan pendekatan pelayanan, misal pendekatan kepada remaja melalui KPR sedangkan untuk Ibu hami melalui kader POSYANDU atau Kader Kesehatan.
- d. Pelatihan kader sebaya dengan tujuan agar Remaja mengenali permasalahan kesehatan reproduksi remaja di lingkungannya, dan sekaligus mampu memberikan bimbingan, konseling serta mampu mendampingi kasus remaja/remaja beresiko dan merujuk ke KPR Hamasaki.



Kendala

Setiap kegiatan tentu ada kendala yang dihadapi antara lain:

- a. Dengan berakhirnya dana melalui SMPFA, kegiatan KPR berjalan tanpa dana sehingga kegiatan kurang optimal
- b. Sarana KIE sangat kurang
- c. Kader yang telah terlatih, banyak yang DO karena menikah, bekerja di luar kota dan melanjutkan sekolah ke tingkat lanjut di luar Cilacap
- d. Kader terlatih hanya sebagian yang aktif.

Untuk menjaga kelestarian dan eksistensi kader agar tidak berkurang, maka perlu adanya Pembinaan Kader Sebaya yang aktif. Dari sejumlah **kader sebaya** aktif sebanyak 42 orang, pembinaan kader sebaya oleh KPR Hamasaki dilakukan secara berkala setiap 3 bulan dengan topik :

- a. Penyegaran materi kesehatan reproduksi remaja
- b. Penambahan materi-materi terkini
- c. Dialog tentang kegiatan/hal yang telah ditangani kader
- d. Pemecahan masalah-masalah yang dihadapi kader sebaya di lapangan
- e. Pendampingan kasus /rujukan kasus
- f. Pendekatan dengan CSR, misalnya PT. HOLCIM dan PERTAMINA untuk penyandang dana.

2. Penanganan Kasus Gizi Buruk Pada Balita Melalui Pemberdayaan Masyarakat dan Kemitraan.

Program lain yang pernah membawa prestasi PUSKESMAS Jeruklegi 1 adalah Penanganan Kasus Kekurangan gizi pada balita.

Kekurangan gizi pada balita mempengaruhi daya tahan tubuh, perkembangan fisik, kognitif yang akan memberikan kontribusi pada meningkatnya kematian dan kesakitan balita serta menurunnya prestasi akademis dan produktifitas sumber daya manusia dimasa yang akan datang

Sebagai ujung tombak pelayanan, puskesmas mempunyai tanggung jawab dalam mencegah kekurangan gizi

pada balita, penemuan dini, penanganan kasus serta rujukan.

Upaya perbaikan gizi masyarakat mencakup upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative dengan puskesmas sebagai ujung tombak, sedangkan kader dan tokoh masyarakat sebagai penggerak pemberdayaan masyarakat.

Dari hasil pemantauan, pertumbuhan balita di Puskesmas Jeruklegi 1 dengan sasaran balita 3.458 anak, balita dating menimbang 1.576 anak, balita bawah garis merah 131 anak, dengan kasus gizi buruk (BB/U) 42 anak (BB/TB) 14 anak.

Kondisi seperti ini tidak boleh dibiarkan dan harus segera ditangani secara optimal melalui kegiatan :

- a. Surveillance kasus
- b. Pelacakan kasus
- c. Penanganan kasus meliputi: pengobatan, rujukan kasus, pemberian PMT pemulihan
- d. Kerja sama dengan PKK dalam pemberian PMT melalui pengoptimalan fungsi BP2KP tingkat kecamatan, pemberdayaan masyarakat dan kemitraan dengan PT Holcim
- e. Pemantauan kasus secara berkesinambungan dan berkelanjutan.

Dari hasil pelacakan pasca kegiatan penanganan gizi buruk tercatat sebanyak 44% berasal dari keluarga tidak mampu, pemberian ASI eksklusif baru 41,07%, Balita dengan riwayat Bayi Baru Lahir Rendah (BBLR) 7 anak, 1 anak, Broncho pneumonia 3 anak serta Lingkungan tempat tinggal 33% masih menempati rumah non permanen.

Kemudian dari 131 balita yang telah mendapatkan PMT selama 3 bulan telah mengalami peningkatan perbaikan pertumbuhan badan, dengan rincian :

- a. Berdasar berat badan menurut tinggi badan (BB/TB) kasus gizim sangat kurus dari 11 anak menjadi 0
- b. Berdasar berat badan menurut umur status gizi sangat kurus dari 39 anak menjadi 26 anak.



MENITI KARIER MELALUI JABATAN FUNGSIONAL

Oleh : Dra. Dyah Kusumawardhani

Pengembangan karier melalui jabatan struktural masih menjadi favorit bagi Pegawai Negeri Sipil pada umumnya. Di sisi lain, jabatan fungsional tertentu (selanjutnya disebut jabatan fungsional) memang seperti masih kurang populer di lingkungan pemerintahan. Beberapa PNS mungkin masih ada yang tidak mengetahui bahwa jabatan fungsional adalah salah satu langkah untuk meniti karier. Bahkan mungkin ada PNS yang tidak menyadari kalau dirinya pada saat diterima PNS mengisi formasi jabatan fungsional.



Meningkatnya tuntutan terhadap profesionalisme PNS, keberadaan jabatan fungsional mulai ditata kembali di lingkungan pemerintahan. Jabatan-jabatan fungsional baru mulai bermunculan dan disosialisasikan oleh instansi pembinaanya. Nominal tunjangan fungsional mengalami peningkatan untuk menaikkan tingkat kesejahteraan sekaligus menarik minat PNS berkarir pada jabatan fungsional.

Sebagai langkah serius pembinaan karier melalui jabatan fungsional, beberapa waktu yang lalu, Analis Kepegawaian dipanggil langsung oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai instansi pembinaanya. Mereka ditugaskan langsung dari BKN untuk mengikuti diklat, dan sepulangnya direkomendasikan untuk diangkat dalam jabatan fungsional Analis Kepegawaian. Analis Kepegawaian adalah salah satu jabatan fungsional yang masih sedikit jumlahnya di Indonesia, oleh karena itu BKN sebagai instansi pembina memberikan kemudahan, dan membimbing, mengarahkan seluruh analis kepegawaian se Indonesia.

Sebenarnya jabatan fungsional ada 2 (dua) jenis yaitu jabatan fungsional umum (JFU) dan jabatan fungsional tertentu (JFT)

a. Jabatan Fungsional Umum (JFU)

Jabatan Fungsional Umum adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang PNS dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsi keahlian dan / atau keterampilan untuk mencapai tujuan organisasi. Contoh : Caraka, Operator Komputer, agendaris dll. Di dalam suatu organisasi JFU sering disebut juga staf atau pelaksana.

- b. Jabatan Fungsional Tertentu (JFT)
Jabatan Fungsional tertentu adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang PNS dalam suatu satuan organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahlian dan/atau keterampilan tertentu serta bersifat mandiri dan kenaikan pangkatnya disyaratkan dengan angka kredit. Contoh : Penyuluh Pertanian, Dokter, Arsiparis, Penyuluh KB dll.

Salah satu perbedaan dari dua jabatan fungsional tersebut di atas adalah jabatan fungsional umum kenaikan pangkatnya adalah kenaikan pangkat reguler, sementara itu jabatan fungsional tertentu untuk kenaikan jabatan dan pangkatnya disyaratkan dengan angka kredit.

Ketentuan perundangan Jabatan fungsional berpedoman kepada :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 yang telah diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2010 yaitu tentang Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil
2. Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 1999 tentang Rumpun Jabatan Fungsional.

Jabatan fungsional dan angka kredit jabatan fungsional ditetapkan oleh Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara dengan memperhatikan usul dari pimpinan instansi pemerintahan yang bersangkutan, yang selanjutnya bertindak sebagai pembina jabatan fungsional. Tujuan Penetapan jabatan fungsional adalah peningkatan produktifitas kerja PNS, produktifitas unit kerja, pengembangan karier PNS, peningkatan profesionalisme PNS untuk mewujudkan PNS sebagai Aparatur Negara yang berdaya guna dan berhasil guna di dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan.

Ada beberapa kelebihan yang didapatkan apabila seorang PNS menduduki jabatan fungsional yaitu :

1. Kenaikan Pangkat lebih cepat karena apabila angka kredit telah memenuhi syarat maka dapat diusulkan untuk kenaikan pangkat. Minimal 2 tahun dalam pangkat terakhir.
2. Batas Usia Pensiun (BUP) untuk beberapa jabatan fungsional dapat diperpanjang sampai 60 tahun dengan memperhatikan beberapa aspek diantaranya adalah pemeriksaan kesehatan
3. Mendapat tunjangan jabatan fungsional yang besarnya di atas tunjangan jabatan fungsional umum.
4. Bisa berpindah ke Jabatan fungsional lain apabila memenuhi persyaratan yang ditentukan
5. Dapat diangkat ke jabatan struktural, dan bisa diangkat kembali ke dalam jabatan fungsional selama memenuhi persyaratan.

Beberapa istilah yang terkait dengan jabatan fungsional adalah:

1. Rumpun jabatan fungsional
Jabatan Fungsional PNS dikelompokkan dalam rumpun-rumpun jabatan fungsional. Rumpun jabatan

fungsional adalah himpunan jabatan-jabatan fungsional yang mempunyai fungsi dan tugas yang berkaitan erat satu sama lain dalam melaksanakan salah satu tugas umum pemerintahan. Jabatan-jabatan fungsional dalam rumpun jabatan dapat berkembang sesuai perkembangan ilmu dan teknologi.

Rumpun jabatan fungsional ditetapkan dengan Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 1999. Nama jabatan fungsional dalam suatu rumpun jabatan tidak bersifat statis, akan tetapi dapat berkembang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Sebagai Contoh jabatan Pustakawan dan Arsiparis adalah merupakan Rumpun Arsiparis, Pustakawan dan yang Berkaitan

2. Instansi Pembina
Instansi Pemerintah yang bertugas membina suatu jabatan fungsional menurut peraturan perundangan yang berlaku. Sebagai contoh Badan Kepegawaian Negara (BKN) adalah instansi pembina bagi jabatan fungsional Analis Kepegawaian, Perpustakaan Nasional adalah instansi pembina bagi Pustakawan.
3. Angka Kredit
Angka kredit adalah satuan nilai dari tiap butir kegiatan dan atau akumulasi nilai butir-butir kegiatan yang harus dicapai oleh pejabat fungsional dalam rangka pembinaan karier yang bersangkutan.
4. Tim Penilai Angka Kredit
Tim penilai angka kredit adalah tim yang bertugas untuk memberikan penilaian prestasi kerja bagi pejabat fungsional yang ditetapkan dengan angka kredit. Tim penilai dibentuk oleh pimpinan instansi pembina jabatan fungsional atau pimpinan instansi pengguna jabatan fungsional.

Seorang PNS yang berminat menjadi pejabat fungsional atau yang telah menjadi pejabat fungsional harus mengetahui, mempelajari dan memahami pembinaan karier jabatan fungsional yang pada umumnya prosesnya sama untuk semua jabatan fungsional. Pembinaan Karier PNS dalam jabatan fungsional meliputi :

Tujuan Penetapan jabatan fungsional adalah peningkatan produktifitas kerja PNS, produktifitas unit kerja, pengembangan karier PNS, peningkatan profesionalisme PNS untuk mewujudkan PNS sebagai Aparatur Negara yang berdaya guna dan berhasil guna di dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan.

1. **Pengangkatan PNS dalam jabatan fungsional bisa melalui 3 prosedur yaitu :**

a. **Inpassing / Penyesuaian**

Dilakukan kepada PNS yang pada waktu Permenpan dan Peraturan Bersama ditetapkan, PNS yang bersangkutan telah dan masih melakukan tugas-tugas di bidang jabatan fungsional tersebut.

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah :

- PNS yang telah dan masih melaksanakan tugas pokok jabatan fungsional tersebut
- Pendidikan sesuai dengan kualifikasi yang ditentukan untuk jabatan fungsional tersebut
- Setiap unsur penilaian DP3 bernilai baik

Sebagai contoh seorang PNS pendidikan D.I Kebidanan tadinya tidak dapat diangkat sebagai pejabat fungsional Bidan karena pendidikan paling rendah untuk jabatan fungsional Bidan adalah D.III Kebidanan. Kemudian munculah peraturan baru yang mengatur bahwa D.I kebidanan dapat diangkat ke dalam jabatan fungsional Bidan. Proses pengangkatan ini dinamakan inpassing / penyesuaian.

b. **Pengangkatan Pengangkatan pertama kali**

Persyaratan untuk pengangkatan pertama dalam jabatan fungsional adalah:

- Berkedudukan sebagai pegawai negeri sipil,
- Memiliki ijazah sesuai dengan tingkat pendidikan dan kualifikasi pendidikan yang ditentukan,
- Telah menduduki pangkat menurut ketentuan yang berlaku,
- Telah lulus pendidikan dan pelatihan fungsional yang ditentukan,
- Setiap unsur penilaian pelaksanaan pekerjaan dalam DP-3 sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 1 tahun terakhir.
- Memperhatikan jumlah formasi yang dibutuhkan

c. **Pengangkatan jabatan dari jabatan lain**

Pengangkatan Jabatan fungsional dari jabatan lain bisa dari jabatan struktural atau jabatan fungsional lain selama memenuhi persyaratan yang ditentukan. Disamping persyaratan seperti pada pengangkatan pertama, ditambah dengan persyaratan :

- Memiliki jumlah Angka Kredit yang ditentukan
- Memiliki pengalaman di bidang jabatan fungsional yang diminati sekurang-kurangnya 2 tahun
- Usia maksimal 51 tahun
- DP-3 bernilai baik

2. **Kenaikan Pangkat**

Pejabat fungsional dapat dinaikkan pangkat setingkat lebih tinggi apabila telah memenuhi persyaratan:

- a. Telah memperoleh angka kredit minimal yang ditentukan
- b. Sekurang-kurangnya 2 tahun dalam pangkat terakhir

c. DP-3 dua tahun terakhir bernilai baik

3. **Kenaikan Jabatan Fungsional**

Pejabat fungsional dapat dipertimbangkan untuk diangkat ke dalam jabatan setingkat lebih tinggi apabila memenuhi syarat :

- a. Sekurang-kurangnya telah 1 tahun dalam jabatan terakhir,
- b. Memenuhi angka kredit yang ditentukan untuk kenaikan jabatan setingkat lebih tinggi,
- c. Setiap unsur penilaian pelaksanaan pekerjaan dalam DP-3 sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 1 tahun terakhir.

4. **Pembebasan Sementara**

Pejabat fungsional dibebaskan sementara dari jabatannya apabila :

- a. Dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat berdasarkan peraturan disiplin PNS
- b. Diberhentikan sementara sebagai Pegawai Negeri Sipil
- c. Ditugaskan secara penuh di luar jabatan fungsional yang dijabatnya,
- d. Tugas belajar lebih dari 6 bulan, atau
- e. Cuti di luar tanggungan negara, kecuali untuk peralihan keempat dan seterusnya.

5. **Pengangkatan Kembali dalam jabatan fungsional**

Seorang PNS yang dibebaskan sementara dari jabatannya dapat diaktifkan kembali apabila :

- a. Telah berakhir masa berlakunya hukuman disiplin,
- b. Telah selesai melaksanakan tugas diluar jabatan fungsional,
- c. Telah selesai tugas belajar lebih dari 6 bulan,
- d. Berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, dinyatakan tidak bersalah atau dijatuhi hukuman percoobaan,
- e. Telah selesai menjalankan cuti di luar tanggungan negara dan telah melaporkan diri untuk aktif kembali sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Pejabat fungsional yang diangkat kembali dalam jabatan fungsional, jabatannya ditetapkan berdasarkan angka kredit yang terakhir dimiliki.

6. **Pemberhentian dari jabatan fungsional**

Pejabat fungsional diberhentikan dari jabatan fungsional apabila:

- a. Dijatuhi hukuman disiplin tingkat berat.
- b. Tidak dapat mengumpulkan angka kredit menurut ketentuan sebagaimana diatur dalam keputusan Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Jabatan fungsional yang ada saat ini sejumlah 114 nama jabatan, sementara yang ada di kabupaten Cilacap sebanyak 43 jabatan yang tersebar di beberapa SKPD sebagaimana berikut :

Jabatan fungsional merupakan alternatif dalam pembinaan karier PNS selain jabatan struktural. Menjadi peja-

No.	JABATAN FUNGSIONAL TERTENTU	SKPD	No.	JABATAN FUNGSIONAL TERTENTU	SKPD
1	Administrator Kesehatan	Dinas Kesehatan	23	Pengawas Pemerintahan	Inspektorat
2	Analisis Kepegawaian	Disdikpora	24	Pengawas Sekolah	Disdikpora
3	Apoteker	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang	25	Penguji Kendaraan Bermotor	Dishubkominfo
4	Arsiparis	Bandiklat, Arsip dan Perpustakaan	26	Penilik	Disdikpora
5	Asisten Apoteker	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang	27	Penyuluh Kehutanan	BP2KP
6	Auditor	Inspektorat	28	Penyuluh Keluarga Berencana	Bapermas, PP, PA dan KB
7	Bidan	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang	29	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Dinkes
8	Dokter	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang	30	Penyuluh Perikanan	BP2KP
9	Dokter Gigi	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang	31	Penyuluh Perindustrian dan Perdagangan	Disperindagkop UMKM
10	Epidemiolog Kesehatan	Dinkes	32	Penyuluh Pertanian	Dispertanak
11	Fisikawan Medis	Dinkes	33	Perawat	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang
12	Fisioterapis	RSUD Majenang, RSUD Cilacap	34	Perawat Gigi	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang
13	Guru	Disdikpora	35	Perekam Medis	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang
14	Mediator Hubungan Industrial	Dinsosnakertrans	36	Pranata Laboratorium Kesehatan	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang
15	Medik Veteriner	Dispertanak	37	Psikolog Klinis	Dinkes
16	Nutrisionis	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang	38	Pustakawan	Bandiklat, Arsip dan Perpustakaan
17	Pamong Belajar	Disdikpora	39	Radiografer	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang
18	Pamong Budaya	Dispabud	40	Refraksionis Optisien	Dinas Kesehatan
19	Paramedik Veteriner	Dispertanak	41	Sanitarian	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang
20	Pengantar Kerja	Dinsosnakertrans	42	Teknik Elektromedis	Dinkes, RSUD Cilacap, RSUD Majenang
21	Pengawas Bibit Ternak	Dispertanak	43	Widyaiswara	Bandiklat, Arsip dan Perpustakaan
22	Pengawas Ketenagakerjaan	Dinsosnakertrans			

bat struktural bukan satu-satunya lambang kesuksesan sebagai PNS dalam berkarier. Oleh karena itu PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap jangan hanya melihat peluang berkarier melalui Jabatan Struktural. Tidak menutup kemungkinan kesuksesan dalam karier sebagai PNS dapat diraih melalui jabatan fungsional. Sebagai buktinya adalah banyak pejabat fungsional Kabupaten Cilacap yang meraih prestasi baik di tingkat Kabupaten, tingkat Provinsi bahkan tingkat Nasional sebagai pejabat fungsional teladan.



INFORMASI YANG “DIDENGAR”

Oleh: Toto Widiyanto, S.Psi

Terjadinya perubahan tidak cukup hanya dengan tersedianya informasi

Berselancar di dunia maya, rasanya kita akan mendapatkan semua informasi yang diinginkan. Dengan mengeksplorasi internet, berbagai informasi terkini, baik itu kehidupan selebritas, hasil penemuan baru, gaya hidup sehat, hingga beragam info lainnya dapat kita akses di web dengan mudah, gratis pula. Betapa kini dunia seakan “dalam genggaman” kita, masyarakat kini luber dengan informasi. Dengan berbagai informasi bermanfaat yang dimiliki, logis bila hidup masyarakat mestinya bisa lebih sejahtera. Namun terjadinya perubahan tidak hanya karena dimilikinya info yang melimpah. Realitanya, tidak semua orang menanggapi berita secara obyektif dan lebih memilih mendengarkan kabar burung dibandingkan fakta konkritnya. Alhasil, perubahan perilaku dan kebiasaan seseorang nyatanya sering tidak sejalan dengan pengetahuan atau informasi yang dimiliki.

Kondisi serupa juga terjadi di dalam organisasi, di perusahaan swasta atau di instansi pemerintah, banyak individu anggota organisasi, karyawan atau pegawai, memiliki informasi atau bahkan pemikiran-pemikiran dan gagasan-gagasan cerdas yang berpotensi meningkatkan kinerja instansi menjadi jauh lebih baik. Sayangnya, perusahaan atau instansi tidak selalu mengetahui ide-ide cemerlang itu, seperti yang dikeluhkan banyak karyawan betapa ia “tidak didengar” ketika menyampaikan masukan-masukan yang menurutnya bisa membuat organisasi maju. Ide-ide yang sebenarnya memiliki pengaruh untuk kesuksesan pencapaian tujuan organisasi, nyatanya seringkali pemikiran-pemikiran ini tidak muncul dan tentu saja tidak berpengaruh. Di sini kita juga melihat, tersedianya informasi yang melimpah tidak dengan serta merta mampu menimbulkan akibat dan membuat perubahan. Informasi yang disampaikan harus mampu menggerakkan orang lain dan bukan sekedar informasi yang menimbulkan keributan yang kontennya tidak dapat dimengerti. Jadi, mengumandangkan pesan perubahan tidak cukup hanya dengan sekedar menerangkan perlunya perubahan tetapi harus juga mampu memberi energi yang cukup untuk terjadinya perubahan kepada orang-orang.

Siapa yang mengatakan, bukan apa yang dikatakan

Sebagaimana yang sering kita tahu, ada sebagian orang yang berpengaruh, yang kata-katanya dengan mudah diikuti orang dan pendapatnya diterima tanpa sikap kritis. Jika ditelaah, alasan mengapa seseorang diikuti pendapatnya sangatlah jelas. Biasanya kita mengetahui reputasinya, tahu latar belakangnya, dan banyak mendengar

cerita mengenai keberhasilannya. Jadi kita tidak sekedar mendengarkan konten pembicaraan tanpa konteks yang melekat pada dirinya. Kita mendengarkan dan menerima pendapatnya lebih karena alasan siapa yang mengatakan dan bukan karena apa yang dikatakan. Ini yang dikenal dengan “hallo effect”. Bagaimana jika seseorang tidak memiliki reputasi, tetapi ingin menyampaikan hal penting kepada orang lain, atau ingin pemikirannya didengar perusahaan atau instansi dimana ia bekerja?

Di instansi pemerintah, pemimpinlah yang dianggap paling berpengaruh, dan orang-orang mengatakan bahwa perintah harus dari atas. Kalau bukan pemimpin yang bicara, tidak ada satupun yang mau mengikuti. Yang memprihatinkan bila ada orang dalam (pegawai) yang suaranya tidak didengar di dalam, padahal pemikiran-pemikirannya begitu diterima dan diapresiasi di luar lembaganya. Bukankah hal seperti ini perlu dibenahi karena masih banyak orang yang bukan pemimpin yang bisa menjadi *thought leader*. Sebagai pembanding kita dapat belajar dari perusahaan-perusahaan besar dunia yang sukses yang sangat menekankan bahwa di dalam perusahaannya, setiap orang harus bisa mengumandangkan pesan perusahaan yang sama.

Mengembangkan teknik berkomunikasi

Tidak hanya para personil kehumasan saja yang yang perlu pandai berkomunikasi. Meski tampaknya kita hampir tidak memiliki hambatan dalam menemukan dan mengemukakan gagasan, kita tetap perlu mengembangkan teknik berkomunikasi. Setiap orang perlu mencari peluang untuk melatih kemampuan persuasinya. Selain isi pembicaraan yang harus memiliki bobot, kita juga harus cermat memilih kata-kata yang dekat dengan kebutuhan pendengar dan mengandung *magic* agar pemikiran yang kita sampaikan mau didengarkan dan kemudian diterima. Kita juga bisa merasakan perbedaan antara komunikator berbobot dengan yang tidak dari artikulasi, intonasi, dan gestur tubuh ketika menyampaikan ide. Bila kita mau, bukannya ini semua bisa kita latih?

Beberapa ahli berpendapat bahwa setiap orang sebetulnya bisa didengar layaknya selebritis asalkan ketika berkomunikasi ia selalu tidak sekedar asal bunyi atau asal mengucapkan kalimat-kalimat yang tanpa makna berarti bagi yang mendengar. Ketika hendak bicara kita harus pula memikirkan tujuan komunikasi, introduksi yang baik, dan menyiapkan bagaimana mendapatkan landasan berpikir yang sama dengan pendengar sebelum berbicara lebih lanjut. Kini, sudah saatnya kita tidak lagi perlu menyalahkan kanan-kiri atau pendengar yang tidak terpengaruh. Kitalah yang perlu melatih diri agar lebih efektif dalam berkomunikasi.

“MEMBLUDAK”

PENDAFTAR CPNSD PELAMAR UMUM TAHUN 2013 DI KABUPATEN CILACAP



Rekrutment Calon Pegawai Negeri Sipil dari Pelamar Umum Tahun 2013 merupakan salah satu implementasi dari sembilan program percepatan reformasi birokrasi yaitu penataan jumlah dan distribusi Pegawai Negeri Sipil serta sistem seleksi CPNS.

Kebijakan umum alokasi formasi Tahun 2013 adalah Zero Growth secara nasional dalam arti alokasi formasi nasional sebesar (sama dengan) jumlah PNS yang pensiun secara nasional dan 3 pola alokasi instansional antara lain, Minus Growth : alokasi formasi lebih kecil dari jumlah PNS yang pensiun, Zero Growth : alokasi formasi sama dengan PNS yang pensiun dan Growth : alokasi formasi lebih besar dari jumlah PNS yang pensiun (*Bintek Formasi 11 Februari 2013*). Pegawai Negeri Sipil yang pensiun di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap setiap tahunnya kurang lebih sebanyak 600 orang, sebagian besar adalah tenaga pendidikan. Sedangkan alokasi formasi CPNSD dari pelamar umum berdasarkan Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor R/107.F/M.

PAN-RB/08/2013 tanggal 26 Agustus 2013, tentang Per-setujuan Rincian Tambahan Alokasi Formasi CPNS Daerah Tahun 2013 hanya mendapatkan sebanyak 40 formasi untuk tenaga guru. Kalau dilihat dari kebijakan tersebut, pola alokasi yang diberikan untuk Kabupaten Cilacap adalah Minus Growth dengan prioritas tenaga guru.

Rincian alokasi formasi sebagai dasar pelaksanaan pengadaan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah dari pelamar umum sebagaimana dalam pengumuman Bupati Cilacap Nomor 810/4401/31/2013 tanggal 13 September 2013 tentang seleksi pengadaan CPNSD dari Pelamar Umum Pemerintah Kabupaten Cilacap Formasi Tahun 2013, dengan rincian formasi Guru SD sebanyak 28 formasi, Guru SMP sebanyak 6 formasi, Guru SMA sebanyak 2 formasi dan

Guru SMK sebanyak 4 formasi.

Pendaftaran dan pengiriman berkas lamaran dimulai tanggal 20 s.d. 30 September 2013 per cap Pos dan paling lambat tanggal 02 Oktober 2013 berkas lamaran diterima oleh panitia. Peserta melakukan pendaftaran pada aplikasi pendaftaran Online CPNSD 2013 Pemerintah Kabupaten Cilacap yang ditayangkan di situs <http://cpns.cilacapkab.go.id> dan berkas lamaran ditujukan kepada Bupati Cilacap, dengan alamat PO BOX 53200 Cilacap dan harus dikirim melalui PT. Pos Indonesia.

Pendaftar on line sebanyak 9.638 orang dan yang mengirimkan berkas melalui PT. Pos Indonesia ke panitia sampai dengan batas waktu pada tanggal 2 Oktober 2013 berjumlah 7.540 atau 78 persen dari pendaftar on line. Pengirim berkas lamaran tidak sama dengan pendaftar on line disebabkan karena pendaftar melakukan coba-coba dengan memasukkan nama yang berbeda lebih dari satu kali, pendaftar setelah mendaftar on line tidak mengirim berkas karena memilih mendaftar di daerah lain, dan ada pendaftar yang hanya iseng-iseng tidak berniat mendaftar.

Berkas lamaran yang dikirim dari pendaftar on line kemudian diteliti oleh panitia. Dari jumlah berkas pelamar sebanyak 7.540 yang Memenuhi Syarat (MS) tinggal 6.415 atau 85 persen, Tidak Memenuhi Syarat (TMS) sebanyak 1.090 atau 14 persen dan gugur hanya 35 berkas atau 0,46 persen. Berkas lamaran yang dinyatakan Tidak Memenuhi Syarat (TMS) disebabkan berkas tidak dikirim melalui PT. Pos Indonesia, berkas lamaran tidak dilengkapi dengan salah satu / seluruh persyaratan, berkas lengkap tetapi tidak terpenuhinya antara lain, lamaran tidak menyebutkan jenis dan kode formasi yang dilamar, lamaran dicetak dengan printer komputer, KTP sudah tidak berlaku, ijazah tidak sesuai dengan jenis formasi yang dilamar, telah terdaftar melalui on line tetapi tidak mencetak formulir. Sedangkan berkas gugur disebabkan mendaftar tidak melalui on-line sehingga data pelamar tidak ada dalam data base,



mengirim berkas lebih dari 1 kali sehingga berkas yang lain dinyatakan gugur, bila pelamar mengirimkan berkas lebih dari 1 kali maka akan ditetapkan yang lebih tinggi statusnya, sebagai contoh apabila berkas yang satu Memenuhi Syarat (MS) maka berkas lainnya Tidak Memenuhi Syarat (TMS) dengan status dinyatakan gugur, apabila berkas keduanya TMS maka salah satunya ditetapkan gugur.

Besarnya minat pelamar untuk menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dapat dilihat dari jumlah peserta ujian tertulis pada setiap formasi terutama pada formasi Guru SD berjumlah 1.571 orang atau 24,49 persen dari jumlah peserta dengan formasi 22, namun formasi yang paling banyak diminati/diperebutkan adalah Guru SMK Matematika dengan formasi 1 jumlah peserta untuk mengikuti ujian tertulis sebanyak 884 orang demikian juga untuk formasi 2 Guru SLTP Bahasa Inggris dan formasi 2 Guru Agama Islam SD jumlah peserta lebih dari 1000 orang sehingga setiap formasi diperebutkan lebih dari 500 peserta, sedangkan peserta yang paling sedikit adalah pada formasi 1 Guru SDLB Tuna Netra hanya diperebutkan oleh 16 peserta ujian tertulis dikarenakan jumlah lulusannya masih sangat sedikit. Ini merupakan pertama kalinya sepanjang pengadaan CPNSD dari pelamar umum Kabupaten Cilacap untuk 1 formasi diminati/diperebutkan oleh 800 lebih peserta untuk mengikuti ujian tertulis.

Membludaknya pelamar CPNSD dari pelamar umum di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dikarenakan adanya moratorium atau penundaan sementara penerimaan CPNS sehingga selama dua tahun tidak ada pengadaan CPNS pada Tahun 2011 dan 2012, formasi yang dibutuhkan tidak semua Kabupaten / Kota yang mengadakan ada formasinya, adanya kemauan Pemerintah Pusat dan Daerah untuk melaksanakan pengadaan CPNS yang obyektif, transparan, kompetitif, akuntabel dan bersih mendorong minat pelamar untuk mendaftar.(Fid Johan)

REKAPITULASI PESERTA UJIAN TERTULIS CPNSD DARI PELAMAR UMUM
KABUPATEN CILACAP TAHUN 2013

NO	KODE	NAMA FORMASI	JMLH FORMASI	PESERTA	RASIO	% Jmlh Peserta
1	110020063	Guru Kelas	22	1.571	71,4	24,49
2	110020223	Guru SD Penjaskes	2	482	241	7,51
3	110020243	Guru SDLB/Tuna Rungu	1	21	21	0,33
4	110031293	Guru SLTP Bhs. Inggris	2	1.019	509,5	15,88
5	110031313	Guru SLTP Penjaskes	1	216	216	3,37
6	110031343	Guru SLTP Seni Musik	1	71	71	1,11
7	110031433	Guru SLTP BP/BK	2	239	119,5	3,73
8	110040853	Guru SLTA BP/BK	2	209	104,5	3,26
9	110051363	Guru SMK Matematika	1	884	884	13,78
10	110051393	Guru SMK BP/BK	1	80	80	1,25
11	110051533	Guru SMK Bhs. Inggris	1	492	492	7,67
12	110080313	Guru Otomotif	1	17	17	0,27
13	120010063	Guru Agama Islam SD	2	1098	549	17,12
14	120182833	Guru SDLB/Tuna Netra	1	16	16	0,25
Jumlah			40	6.415		100

83 ORANG PNS CILACAP MENERIMA PENGHARGAAN SATYALANCANA KARYA SATYA

CILACAP - Pemerintah Kabupaten Cilacap memberikan apresiasi kepada Pegawai Negeri Sipil dengan memberikan penghargaan Satyalancana Karya Satya, yang merupakan tanda kehormatan dari Presiden Republik Indonesia yang di anugerahkan kepada PNS sebagai bentuk penghargaan atas pengabdian, kesetiaan, kejujuran, kecakapan dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas sebagai PNS selama 10 tahun, 20 tahun dan 30 tahun secara terus menerus terhadap Negara Republik Indonesia.

Penghargaan Satyalancana Karya Satya diberikan dalam bentuk piagam dari Presiden Republik Indonesia dan tanda kehormatan berbentuk bintang yang terdiri dari 3 kategori yaitu bintang emas bagi PNS yang telah mengabdikan selama 30 tahun, bintang perak bagi PNS yang telah mengabdikan selama 20 tahun serta bintang perunggu bagi PNS yang telah mengabdikan selama 10 tahun.



tanggal 17 Agustus 2013, di Alun-alun Cilacap . Simbolis penerima penghargaan merupakan perwakilan dari masa pengabdian/masa kerja 10 tahun, 20 tahun dan 30 tahun, masing masing sebanyak 2 orang. Untuk Satyalancana Karya Satya masa pengabdian 10 tahun diterima oleh Fatma Setiyawati (DPPKAD Kabupaten Cilacap) dan Farid Riyanto, S.Km,MSi (Dinas Kesehatan kabupaten Cilacap). Selanjutnya, masa pengabdian 20 tahun diterima oleh Partinah, SH (BKD kabupaten Cilacap) dan Sucipto, Sucipto, SH,MSi (Staf Ahli Bupati Cilacap Bidang Kemasyarakatan dan SDM), sedangkan untuk masa pengabdian 30 tahun penerimanya adalah Tuwing Larasati, S. Sos (Disparbud Kabupaten Cilacap) dan Hendro Bintoro, S.Sos (Dishubkominfo Kabupaten Cilacap).

Dengan adanya pemberian penghargaan tanda kehormatan Satyalancana Karya Satya diharapkan dapat dijadikan pendorong untuk meningkatkan pengabdian dan prestasi kerjanya sehingga PNS yang menerima tanda kehormatan tersebut, merupakan PNS yang benar-benar dapat dijadikan contoh atau tauladan bagi PNS lainnya. Disamping itu, dengan adanya pemberian penghargaan tersebut, diharapkan juga dapat memacu dan memotivasi para PNS di semua SKPD di wilayah Pemerintah Kabupaten Cilacap untuk meningkatkan kinerja dan kedisiplinannya (Fitri)

Selain penyerahan tanda kehormatan Satyalancana Karya Satya, pemerintah kabupaten Cilacap juga memberikan penghargaan pendamping berupa tali asih dalam bentuk uang tunai kepada para penerima tanda kehormatan Satyalancana Karya Satya tersebut.

Sebagai realisasi dari kegiatan tersebut diatas, pemerintah menganugerahkan penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada 83 PNS dilingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, yang terbagi menjadi 3 kategori, yaitu:

- Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya 30 Tahun sebanyak 16 orang.
- Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya 20 Tahun sebanyak 53 orang.
- Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya 10 Tahun sebanyak 14 orang.

Penyerahan Penghargaan tersebut diberikan secara simbolis oleh Bupati Cilacap kepada 6 orang PNS penerima penghargaan pada upacara peringatan Hari Ulang Tahun kemerdekaan Republik Indonesia yang ke 68 tahun



EMAIL RESMI PEMERINTAH UNTUK URUSAN KEDINASAN

Oleh : Irpan Setiawan

Email atau *elektronik mail* yang dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai surat elektronik atau pos elektronik merupakan sarana untuk mengirim [surat](#) atau pesan melalui jalur [jaringan komputer](#) (misalnya [Internet](#)). Dengan email, berita atau pesan yang dikirimkan akan semakin cepat tersampaikan kepada penerima pesan (hanya membutuhkan waktu beberapa detik saja), tidak perlu menunggu berhari-hari seperti pengiriman surat menggunakan POS. Isi atau konten yang akan dikirimpun bervariasi, bisa berupa teks, gambar, suara bahkan video.

Email sudah mulai dipakai di tahun 1960-an. Pada saat itu Internet masih belum terbentuk, yang ada hanyalah kumpulan *mainframe* yang terbentuk sebagai jaringan. Mulai tahun 1980-an, email sudah bisa dinikmati oleh khalayak umum.

Saat ini sebagian besar instansi pemerintah telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat dukung dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peran dan fungsinya. Banyak ditemukan pegawai atau pejabat yang memanfaatkan email sebagai alat komunikasi persuratan elektronik dalam kegiatan kedinasan. Hal ini positif karena sejalan dengan amanat Peraturan Presiden nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, yang telah ditindaklanjuti dengan Peraturan Menpan dan RB tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014 dimana salah satu program percepatan reformasi birokrasi dibidang tata laksana adalah pengembangan sistem elektronik pemerintah (e-Government). Proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi informasi akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas serta meningkatkan kinerja instansi pemerintah.

Melalui surat Edaran Nomor 06 Tahun 2013 tanggal 27 Mei 2013 tentang Penggunaan alamat email resmi pemerintah pada instansi pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan



Reformasi Birokrasi (PAN-RB) meminta seluruh Pegawai Negeri Sipil agar dalam melakukan urusan kedinasan memanfaatkan media surat elektronik menggunakan alamat email resmi pemerintah. Tujuannya adalah untuk wewujudkan birokrasi modern yang cepat, efektif, efisien, dan aman di lingkungan instansi pemerintah.

Komunikasi kegiatan kedinasan dapat menggunakan email resmi pemerintah dengan alamat [.go.id](#), yang dimiliki oleh masing-masing instansi pemerintah dan **PNSMail** yang menggunakan domain [@pnsmail.go.id](#), yang dikelola sesuai dengan PP nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik, khususnya dengan memperhatikan aspek-aspek keamanan dari sisi penyelenggaraannya.

Menurut Menteri PAN-RB Azwar Abubakar, email yang menggunakan penyedia layanan swasta atau asing semacam *g-mail*, *yahoo-mail* dan yang sejenisnya terlalu berisiko dan tidak aman dalam konteks kerahasiaan data dan informasi negara apabila digunakan untuk keperluan kedinasan. Namun untuk urusan pribadi boleh-boleh saja.

Format alamat PNSMail adalah [nama.pns@pnsmail.go.id](#). Dan setiap PNS hanya diijinkan memiliki satu alamat email nasional pada PNSMail. Dukungan layanan dilakukan melalui [admin@pnsmail.go.id](#). Untuk informasi dan pendaftaran dapat diakses melalui [www.pnsmail.go.id](#).

PNSMail memiliki fitur-fitur yang sangat menarik, di antaranya :

1. Kapasitas penyimpanan 1 GB.
2. Portal Email untuk email eksternal.
3. Proteksi spam, virus, dan lain-lain.
4. Akses PNSMail dari PDA, tablet, dan ponsel.

Untuk mengetahui lebih jauh, mari kita lihat seperti apakah PNSmail tersebut.





1. Ketikkan alamat www.pnsmail.go.id pada browser.



2. Klik tombol **Daftar** di pojok kiri bawah. Kemudian akan keluar halaman formulir pendaftaran PNSMail.



3. Isi secara lengkap formulir pendaftaran, dan klik tombol **Daftar** dipojok kiri bawah.
4. Tunggu *reply* email dari admin untuk aktifasi pns mail yang telah di buat.
5. Apabila akun PNSmail sudah diaktifasi, email sudah siap digunakan.

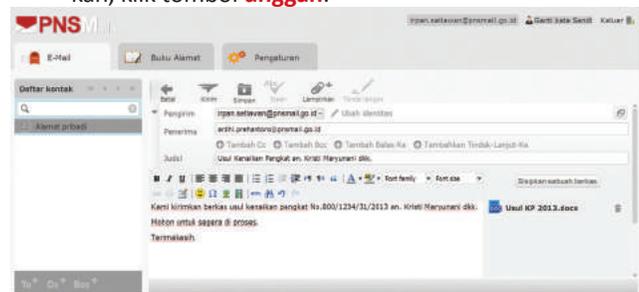


6. Masuklah menggunakan akun email dan kata sandi seperti yang telah dibuat tadi. Lalu akan keluar halaman

utama alamat email kita.



7. Untuk membuat pesan, klik tombol **Buat pesan**.
8. Isilah kolom alamat penerima pesan, judul pesan dan isi pesan. Apabila diperlukan lampiran berkas, klik tombol **lampirkan**, lalu pilih file yang akan dilampirkan, klik tombol **unggah**.



9. Setelah semuanya siap, baru tekan tombol **kirim**.
10. Silahkan cek pesan yang sudah kita kirim dengan memilih tombol **terkirim** dari halaman utama.



11. Bereksperimenlah dengan mencoba beberapa fasilitas yang disediakan oleh PNSmail.
12. Oh iya.. apabila lupa kata sandi, klik aja **Lupa Kata Sandi** (sebelah kanan tombol **Masuk**) pada halaman utama PNSmail. PNSmail akan mengirim *link reset password* ke alamat email alternatif untuk mereset kata sandi dengan kata sandi baru.

Mudah bukan...???

Diharapkan pada 1 Januari 2014 seluruh instansi pemerintah sudah menggunakan alamat email resmi pemerintah sebagai alat komunikasi dalam kegiatan kedinasan. (ipan)

GELIAT KARTU CILACAP SEHAT PROGRAM JAMINAN KESEHATAN DAERAH (JAMKESDA) DALAM SEMANGAT BANGGA MBANGUN DESA

Oleh : Dr. BAMBANG SETYONO, MMR.
Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap

Gerakan Bangga Mbangun Desa melalui pilar Kesehatan dalam implementasinya berupa gerakan SEMANGAT Bangga Mbangun Desa yang mengandung makna secara akronim dari SEMANGAT adalah *SEhat, MAndiri dan NGATi-ati* dengan tujuan utamanya adalah mewujudkan masyarakat Cilacap hidup dalam lingkungan pemukiman yang sehat, berperilaku hidup yang sehat, dan dapat menjangkau, memilih serta menggunakan pelayanan kesehatan secara adil dan merata sehingga memiliki derajat kesehatan yang optimal.



tangga melalui 16 indikator dan mewujudkan Desa/Kelurahan siaga.

Diantara implementasi dari pilar kesehatan dalam SEMANGAT Bangga Mbangun Desa adalah Program Jamkesda. Program Jamkesda merupakan kebijakan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang tertuang dalam Peraturan Bupati Cilacap Nomor 49 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Cilacap.

Program JAMKESDA adalah program jaminan bantuan pembayaran biaya pelayanan kesehatan yang diberikan Pemerintah Daerah Kabupaten Cilacap kepada masyarakat Kabupaten Cilacap dengan sasarannya adalah seluruh masyarakat miskin yang belum memiliki jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) atau jaminan sosial lainnya dan terdaftar dalam kepesertaan Jamkesda yang dibuktikan dengan kepemilikan Kartu Cilacap Sehat.

Secara keseluruhan peserta Jamkesda yang memiliki Kartu Cilacap Sehat berjumlah 472.314 jiwa tersebar diseluruh wilayah Kabupaten Cilacap. Kepesertaan tersebut merupakan hasil pendataan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa/Kelurahan dan lembaga kemasyarakatan dengan melibatkan bidan di desa, kader kesehatan, tokoh masyarakat dan unsur lain sesuai kebutuhan yang ditetapkan melalui Keputusan Bupati Cilacap.

Bentuk kongkrit pilar kesehatan dalam gerakan MASYARAKAT SEMANGAT (*SEhat, MAndiri dan NGATi-ati*) Bangga Mbangun Desa adalah sebagai berikut:

SEHAT yaitu mewujudkan masyarakat Cilacap dalam kondisi yang SEHAT artinya mempertahankan kondisi masyarakat yang sehat dan segera memberikan pengobatan bagi yang sakit melalui kegiatan pelayanan kesehatan secara gratis melalui program Jamkesmas, Jampersal dan *Jamkesda*.

MANDIRI yaitu mewujudkan masyarakat Cilacap yang secara swadaya mampu untuk menolong dirinya dalam mengatasi masalah kesehatan melalui kegiatan pemberdayaan Dana Sehat, pemberdayaan kepesertaan JPKM (Jaminan Pelayanan Kesehatan Masyarakat) dan pemberdayaan pengadaan ambulance desa untuk pelayanan rujukan.

NGATI-ATI yaitu mewujudkan masyarakat Cilacap untuk berperilaku waspada dan lebih mengedepankan upaya pencegahan dari pada pengobatan melalui kegiatan peningkatan PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat) di rumah



Gbr. Kartu Cilacap Sehat Program Jamkesda Kab. Cilacap.

Jaminan pembiayaan yang diberikan kepada pemilik Kartu Cilacap Sehat atau peserta Jamkesda Cilacap dibagi dalam 3 (tiga) ketentuan:

1. Perawatan di Pemberi Pelayanan Kesehatan I (PPK I) yaitu Puskesmas dan jejaringnya dijamin 100% (seratus persen) dari:
 - a. Total biaya pelayanan kesehatan rawat jalan maupun rawat inap selama dalam perawatan.
 - b. Biaya ambulance ke Rumah Sakit rujukan (PPK II) dan atau biaya ambulance bagi pasien meninggal dunia ke alamat tempat tinggal.
2. Perawatan di Pemberi Pelayanan Kesehatan II (PPK II) yaitu Rumah Sakit Umum Daerah baik RSUD Cilacap maupun RSUD Majenang dijamin 50% (lima puluh persen) dari :
 - a. Total biaya pelayanan kesehatan rawat inap dan rawat jalan penyakit khusus dengan tindakan haemodialisa, kemoterapi, radioterapi dan kontrol pasca operasi.
 - b. Biaya ambulance ke rumah sakit rujukan (PPK III) dan atau biaya ambulance bagi pasien meninggal dunia ke alamat tempat tinggal.
 - c. Biaya pelayanan darah transfusi.
 - d. Apabila 50% (lima puluh persen) dari total biaya pelayanan kesehatan sebagaimana huruf a lebih dari Rp 5.000.000.- maka jaminan pembiayaan hanya diberikan maksimal Rp. 5.000.000.- dan selebihnya menjadi tanggungan pasien yang bersangkutan.
3. Perawatan di Pemberi Pelayanan Kesehatan III (PPK III) yaitu Rumah Sakit Rujukan Tingkat Lanjut yang mempunyai Kerjasama dengan Kabupaten Cilacap di atur sebagai berikut :
 - a. 40% dijamin Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dari nilai total biaya pelayanan kesehatan.
 - b. 30% dijamin Pemerintah Kabupaten Cilacap dari nilai total biaya pelayanan kesehatan dengan batas maksimal Rp. 5.000.000.-
 - c. 30% sisanya menjadi tanggungan pasien yang bersangkutan.
 - d. Pelayanan kesehatan dimaksud hanya rawat inap dan rawat jalan bagi rujukan dari PPK II.
 - e. Rumah Sakit Rujukan Tingkat Lanjut yang mempunyai Kerjasama dengan Kabupaten Cilacap :
 - 1) RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.
 - 2) RSUP Prof. Dr. Sardjito Yogyakarta.
 - 3) RSUP Prof. Dr. Karyadi Semarang.
 - 4) RSPJ Prof. Dr. Soeroyo Magelang.

Pelayanan kesehatan yang diperoleh peserta Jamkesda adalah :

1. Rawat Jalan dan rawat Inap tingkat dasar di UPT Puskesmas dan jejaringnya.
2. Rawat Inap tingkat lanjutan.
3. Rawat jalan untuk pelayanan kesehatan spesialisik dan poliklinik spesialisik penyakit dengan tindakan haemodialisa, kemoterapi, radioterapi dan kontrol

pasca operasi serta pasien rujukan dari PPK I atau PPK II.

4. Pelayanan gawat darurat.

Penerbitan surat Jaminan pembiayaan pelayanan kesehatan untuk memenuhi persyaratan di PPK I dan PPK II dari Bupati Cilacap yang penandatanganannya didelegasikan kepada Camat dan untuk PPK III surat jaminan dari Bupati yang Penandatanganannya didelegasikan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap dengan syarat-syarat sebagai berikut:

1. Foto kopi kartu kepesertaan (Kartu Cilacap Sehat).
2. Surat Rujukan dari PPK I (untuk penerbitan surat jaminan pelayanan di PPK II) dan surat rujukan dari PPK II (untuk penerbitan surat jaminan pelayanan di PPK III)
3. Foto kopi KTP atau KK.



Gbr : Pelayanan penerbitan surat jaminan pembiayaan Pelayanan Kesehatan Jamkesda Kab.Cilacap.

Alokasi anggaran untuk Program Jamkesda bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Cilacap Tahun Anggaran 2013 sebesar Rp. 10.000.000.000 (sepuluh Milyar rupiah).

Program JAMKESDA adalah program jaminan bantuan pembayaran biaya pelayanan kesehatan yang diberikan Pemerintah Daerah Kabupaten Cilacap kepada masyarakat Kabupaten Cilacap dengan sasarannya adalah seluruh masyarakat miskin yang belum memiliki jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) atau jaminan sosial lainnya dan terdaftar dalam kepesertaan Jamkesda yang dibuktikan dengan kepemilikan Kartu Cilacap Sehat.

MELAYANI SEBAGAI MANIFESTASI AMANAH

Oleh : Rina Mediaswati, SE, MPA



Ombudsman RI mencatat setidaknya selalu ada peningkatan prosentase aduan terhadap pelayanan penyelenggara negara setiap tahunnya. Sejak dibentuk tahun 2000, Ombudsman RI telah menerima lebih dari 10.000 (sepuluh ribu) laporan masyarakat. Pada tahun 2012 saja, ada sebanyak 2.024 aduan yang sudah ditindaklanjuti dari 6.000 aduan yang masuk. Jumlah ini merupakan peningkatan sebesar 8,41 persen dari tahun 2011. Dari data tersebut jumlah pemberi layanan terburuk berasal dari Pemerintah Daerah.

Pelayanan publik yang baik merupakan hak seluruh masyarakat demi tercapainya kesejahteraan rakyat. Salah satu indikator kesejahteraan adalah pemberian pelayanan publik yang baik oleh penyelenggara negara (Pegawai Negeri Sipil) kepada masyarakat (*Annual Report 2011 ORI*). Pegawai Negeri Sipil khususnya di daerah diberikan tugas oleh Pemerintah untuk melayani masyarakat. Hal penting yang bisa kita petik dari pelayanan dan melayani yaitu azas amanah, kewajiban dan tanggung jawab. Tentunya dengan pelayanan yang berkualitas dan tidak sekedar-nya, tapi memberikan yang terbaik. Amanah, sebuah kata yang sangat religius yang bermakna bawa tugas dan kewajiban melayani tersebut bukan hanya urusan PNS dengan atasan atau masyarakat yang dilayani, tetapi lebih tinggi tingkatannya yaitu pelayanan masyarakat merupakan bentuk kewajiban manusia terhadap Allah SWT. Amanah merupakan nilai tertinggi dari tanggung jawab manusia, oleh karena itu seorang aparatur masyarakat janganlah berorientasi pada keuntungan dan kepentingan pribadi semata serta merugikan pihak yang dilayani.

Akhir-akhir ini banyak pemberitaan mengenai PNS yang terjerat hukum karena melanggar aturan. Sehingga masyarakat cenderung menganggap bahwa pekerjaan dan profesi ini "tidak bersih" lagi. Sebenarnya tidak ada yang salah berprofesi sebagai PNS, jika amanah yang dipercayakan padanya dilaksanakan dengan baik. Dan hal itu sekiranya berlaku untuk semua jenis profesi, bukan hanya PNS saja. Amanah pekerjaan merupakan mandat yang sifatnya bisa sangat subjektif, karena yang melaksanakannya adalah PNS yang berkepentingan itu sendiri. Dari amanah personal ini jika terakumulasi dengan baik akan menghasilkan energi positif dari pelayanan publik yang dijalankan oleh birokrasi.

Pelayanan sepenuh hati dengan dilandasi amanah dan tanggung jawab hendaknya tidak membedakan siapa yang dilayani. Apakah datang dengan mobil bagus atau sekedar sepeda butut. Apakah memakai baju dan tas bermerek atau berpenampilan biasa saja. Pernah ada kisah seorang yang berpakaian lusuh datang ke Kantor BAZIS, dimana petugas mengira bahwa orang tersebut akan meminta zakat tetapi ternyata ia justru penyeton zakat / *muzakki*.

Seorang PNS hendaknya berupaya sebisa mungkin menjadi pelayan yang profesional di bidangnya. Sehingga kesuksesan yang akan diraihinya merupakan bentuk dari keberhasilan organisasi.

Seorang PNS baik yang berpangkat rendah atau tinggi, mempunyai jabatan atau tidak, semua diserahi amanah oleh masyarakat. Sebagai pemegang amanah, PNS harus mampu memenuhi harapan dan kepentingan masyarakat. Karena pelayanan PNS merupakan garis depan dari peran pemerintah, maka hendaknya selalu dilandasi dengan sikap sepenuh hati, ramah dan totalitas yang prima. Jika setiap PNS merasa bahwa mereka diserahi tugas mulia, maka pelayanan yang terbaiklah yang akan diberikan.

Pemahaman mengenai amanah dalam tugas dan pekerjaan telah disampaikan pada sebuah hadits berikut. Dari Ali r.a berkata, kami duduk bersama Rasulullah SAW, lalu muncul seorang daripada keluarga al-Aliyah dan bertanya kepada Rasulullah : *“Wahai Rasulullah, beritahulah kepadaku apakah sesuatu yang paling berat dalam agama dan apakah yang ringan?”* Maka jawab Rasulullah SAW : *“Yang paling ringan dan mudah adalah mengucap dua kalimat syahadat, dan yang paling berat ialah amanah. Sesungguhnya tidak ada agama bagi orang yang tidak amanah.”* (Hadis Riwayat al-Bazar at-Tabrani). Amanah merupakan salah satu mandat yang ditiptikan kepada seseorang untuk menjalaninya dengan rasa tanggung jawab. Amanah tidak melulu menyangkut urusan material dan hal-hal yang bersifat fisik. Kata-kata juga adalah amanah. Menunaikan hak Allah adalah amanah. Memperlakukan sesama insan secara baik adalah amanah. Apapun yang diberikan Allah SWT adalah amanah yang akan menjadi beban diakhirat nanti.

Seorang PNS hendaknya berupaya sebisa mungkin menjadi pelayan yang profesional di bidangnya. Sehingga kesuksesan yang akan diraihinya merupakan bentuk dari keberhasilan organisasi. Asas yang utama dalam keberhasilan itu adalah bentuk penunaian amanah dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Seorang yang amanah dan bertanggung jawab diantaranya mengetahui tugas pokok dan fungsinya dengan baik, menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan untuk pelayanan dengan rapi dan cermat, memahami keinginan dan kepentingan masyarakat yang dilayani, memahami permasalahan-permasalahan yang menjadi bidang tugasnya, mempunyai ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, bertanggung jawab, sungguh-sungguh dan tidak melimpahkan kesalahan pada

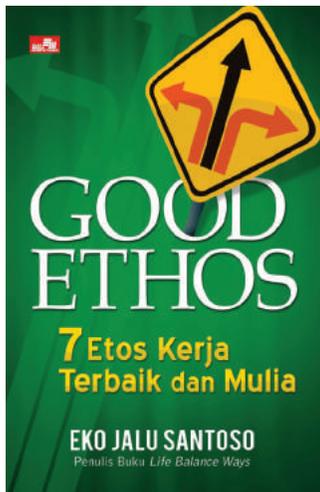
orang lain, serta dapat memahami segala masalah yang ada.

Seorang pegawai yang memegang amanah dan bertanggungjawab, maka ia bukan termasuk orang yang munafik dan berkhiyanat. Sabda Rasulullah SAW : *“Ada tiga tanda orang munafik : Apabila bercakap ia berbohong, apabila berjanji ia memungkiri dan apabila diberi amanah ia khianati”*. Hal ini juga dipertegas kembali oleh sabda Rasulullah SAW berikut, *“Setiap kalian adalah pemimpin dan karenanya akan diminta pertanggungjawaban tentang kepemimpinannya. Amir adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban tentang mereka. Lelaki adalah pemimpin di tengah keluarganya dan ia akan diminta pertanggungjawaban tentang mereka. Seorang wanita adalah pemimpin di rumah suaminya dan atas anak-anaknya dan ia akan diminta pertanggungjawaban tentangnya. Seorang hamba adalah pemimpin atas harta tuannya dan ia akan diminta pertanggungjawaban tentang itu. Dan setiap kalian akan diminta pertanggungjawaban tentang kepemimpinannya. (Muttafaq ‘Alaih).*

Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di pemerintahan seharusnya menyadari bahwa dirinya adalah perwakilan negara, dimanapun penempatan kerjanya. Apakah di Kementerian/Lembaga, Dinas dan Kantor Pemda, Kecamatan, Puskesmas dan lain-lain. Sebagai perwakilan maka ia membawa nama dan reputasi pemerintah dan negara untuk dijaga. Maka dari itu hendaknya pelayanan yang diberikan haruslah berkualitas. Amanah yang dibebankan padanya bermula saat seseorang diangkat menjadi pegawai negeri sipil sampai ia memasuki pensiun.

Memberikan pelayanan sebagai manifestasi amanah tak dapat disangkal lagi. Pegawai Negeri Sipil mempunyai kewajiban melayani, sedangkan masyarakat mempunyai hak untuk dilayani. Hubungan timbal balik inilah yang seharusnya bersifat simbiosis mutualisme. Dengan pelayanan prima, sinergi antara keduanya diharapkan mampu mendukung kesuksesan negara ini. Semoga.

Pelayanan sepenuh hati dengan dilandasi amanah dan tanggung jawab hendaknya tidak membedakan siapa yang dilayani. Apakah datang dengan mobil bagus atau sekedar sepeda butut. Apakah memakai baju dan tas bermerk atau berpenampilan biasa saja...



Membangun Kerja yang Mulia

Judul : Good Ethos, 7 Etos Kerja Terbaik dan Mulia.
Penulis : Eko Jalu Santoso.
Penerbit : PT. Elex Media Komputindo.
Tebal : 248 halaman.
Cetakan : Pertama, 2012.

Eko Jalu Santoso adalah seorang professional dan motivator muda. Buku yang ditulisnya kebanyakan membahas tentang motivasi dan inspirasi. Buku Good Ethos, 7 Etos Kerja Terbaik dan Mulia inipun berisikan tentang motivasi.

Gagasan dalam buku ini akan membawa pembacanya untuk memiliki pola pikir bahwa kerja itu sesungguhnya memiliki nilai mulia dan bentuk eksistensi diri sebagai manusia. Karena melalui kerja, individu bukan hanya dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, melainkan dapat menampilkan potensi dirinya, kecerdasan, kreativitas, ide-ide, karya, dan membentuk kualitas kepribadian mulia. Bahkan, kerja dapat menjadi ladang amal kebaikan dan bernilai ibadah.

Tujuh etos kerja yang menjadi pokok bahasan adalah, **pertama: bekerja jujur dan menjunjung tinggi integritas.** Kejujuran berarti kata-katanya dapat dipegang dan benar-benar dilakukan. Integritas berarti komitmen terhadap janji dan dapat memenuhi sesuai harapan. Kejujuran menjadikan seseorang dapat dipercaya, sedang integritas menjadikan seseorang dapat diandalkan dan pantas menjadi teladan.

Kedua, bekerja cerdas memiliki kreativitas. Berkerja cerdas artinya mampu mengoptimalkan otak kiri yang bersifat logis intelektual. Sedangkan kreativitas berarti mengoptimalkan otak kanan yang bersifat intuitif. Etos kerja cerdas memiliki kreatifitas berarti mampu menyinergikan antara

kecerdasan intelektual dengan kecerdasan emosional dan spiritual secara berimbang.

Ketiga, bekerja empati penuh kepedulian, yaitu kerja dengan penuh peduli, mendorong individu bekerja tidak hanya menggunakan akal pikiran, melainkan juga mampu menggunakan ketajaman mata hati dan ketrampilan memahami kerangka perasaan maupun pikiran orang lain. Mampu menjadikan pekerjaan sebagai ladang amal kebaikan, kesempatan membantu orang lain, dan berorientasi manfaat bagi orang lain.

Keempat, bekerja ikhlas penuh kecintaan, maknanya bahwa ketika kita mengerjakan sesuatu dengan sepenuh hati, mengedepankan moralitas, menganggap pekerjaan kita mulia, sebagai bentuk pengabdian, sehingga menumbuhkan rasa cintanya kepada pekerjaan. Orang yang bekerja dengan penuh cinta akan melahirkan karya-karya yang terbaik.

Kelima, bekerja berfikir maju atau visioner. Berkerja bukan hanya berorientasi untuk keuntungan dunia, melainkan juga berorientasi untuk keuntungan kehidupan jangka panjang (termasuk akherat). Etos kerja terbaik dan mulia menempatkan simbol-simbol kesuksesan materialisme hanyalah sebagai tujuan antara yang dapat mengantarkan pada tujuan masa depan yang hakiki, yakni meraih kebahagiaan dunia dan akherat. Namun banyak orang salah langkah. Ia bekerja untuk kepentingan sesaat, langkah-langkah yang ditempuh melanggar norma yang berlaku. Akibatnya, di dunia pun ia terjatuh dan tercampakan, ia gagal mendapatkan kebahagiaan.

Keenam, bekerja mengutamakan kerjasama atau sinergisme. Henry Ford mengatakan, "datang bersama adalah awal, menjaga bersama-sama adalah kemajuan, bekerja bersama adalah kesuksesan." Etos mengutamakan kerjasama atau sinergis berarti dalam bekerja pandai membangun jaringan silaturahmi yang luas, memiliki sikap rendah hati, menghargai orang lain, serta dapat mengembangkan komunikasi yang efektif dengan berbagai pihak. Kehadirannya berorientasi memberikan manfaat dan keuntungan bagi orang lain.

Ketujuh, bekerja disiplin penuh tanggung jawab. Etos kerja disiplin penuh tanggung jawab mendorong individu untuk memiliki komitmen pribadi tinggi terhadap tugas atau amanah yang dijalkannya dan berusaha mencapai hasil yang terbaik. Pribadi yang mampu menetapkan prioritas penting, pandai menghargai waktu, dan mengedepankan nilai-nilai kebenaran dalam bekerja.

Uraian di atas merupakan ringkasan tujuh etos kerja terbaik dan mulia yang dibahas dalam buku ini. Dalam pembahasannya, masing-masing etos diberikan penjelasan maknanya, cara mengembangkan nilai etos, dan bagaimana mengaplikasikan dari etos tersebut. Sehingga dengan membaca buku ini pembaca akan terinspirasi untuk membangun diri agar mencapai pola pikir bahwa bekerja itu sesungguhnya memiliki nilai mulia. (Pernyata, SE.)



APAPUN YANG TERJADI ENKKAU TETAP INDONESIAKU

Sekarang, kita telah bangkit dari krisis multi dimensional yang melanda bangsa kita lebih dari 15 tahun lalu, namun masih menyisakan banyak hal yang harus diwaspadai dan diantisipasi, antara lain masih adanya krisis identitas dan jati diri bangsa yang berakibat semakin mudarnya cinta tanah air, penghargaan terhadap nilai budaya bangsa dan nilai-nilai solidaritas sosial.

Fenomena tersebut harus dikikis melalui penanaman nilai-nilai Wawasan Kebangsaan dan Wawasan Nusantara kepada seluruh komponen bangsa ini.

Melihat kondisi tersebut, tidak mau ketinggalan dengan warga lain, saudara kita di Kecamatan Kampunglaut dengan komando Camat Kampunglaut Agus Firmanudin, S.Sos, MSi menyelenggarakan serangkaian kegiatan menyambut HUT ke 68 Kemerdekaan RI dengan puncak acara Upacara Detik-detik Proklamasi di atas perahu. Melalui momentum Peringatan HUT ke 68 Proklamasi Kemerdekaan RI Tahun 2013 ini dapat membangkitkan semangat kebangsaan.



Kampung Laut