

## **PENGARUH KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA MASYARAKAT KABUPATEN BELU, NUSA TENGGARA TIMUR**

**Leonardus Joy Phinky Seran<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Surabaya, Surabaya Indonesia

Email: joeyseran1993@gmail.com<sup>1</sup>

Corresponding author: joeyseran1993@gmail.com

### **Abstrak**

*Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang meneliti tentang pengaruh kinerja ASN yang diukur melalui Efektivitas dan Efisiensi, Otoritas dan Tanggung Jawab, Disiplin, dan Inisiatif terhadap Kualitas Layanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kepada masyarakat Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dengan cara pembagian kuesioner terhadap masyarakat Kabupaten Belu serta adanya wawancara dan dokumentasi yang memperkuat jawaban dari responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja ASN yang diukur melalui Efektivitas dan Efisiensi, Otoritas dan Tanggung Jawab, Disiplin, dan Inisiatif berpengaruh terhadap Kualitas Layanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu.*

**Kata Kunci :** *Efektivitas dan Efisiensi, Otoritas dan Tanggung Jawab, Disiplin, Inisiatif, Kualitas Layanan*

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan hal yang krusial dalam suatu organisasi. Dengan sumber daya manusia yang handal dapat menjadi keunggulan yang kompetitif dari suatu organisasi. Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, sumber daya manusia yang kompetitif ini juga sangat diperlukan. Dimana dengan sumber daya yang mumpuni dalam pemerintahan, maka pemerintah mampu untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Sumber daya manusia yang baik ini tentunya didukung oleh kinerja dari masing-masing aparatur pemerintahan. .

Kinerja aparatur sipil negara (ASN) akhir-akhir ini menjadi perhatian penting dalam menjalankan tugas dan fungsinya di bidang pemerintahan. Kinerja aparatur pemerintah dinilai masih menjadi suatu permasalahan yang harus dibenahi oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Lemahnya kinerja dalam hal pelayanan publik menurut Moenir (2000) dalam Mukarom dan Laksana (2016:44) disebabkan oleh

- a. Tidak adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab pelayanan publik sehingga ASN yang bertugas melayani dengan santai, dimana masyarakat sebagai penerima layanan harus menunggu untuk dapat

menikmati hasil dari layanan yang diberikan.

- b. Sistem, prosedur, dan metode kerja tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sesuai dengan harapan.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan belum serasi sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas dan tumpang tindih (*overlapping*).
- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup. Oleh karena itu, pegawai tersebut berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja cara menjual jasa pelayanan.
- e. Kemampuan pegawai tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya, hasil pekerjaan tidak memenuhi standart yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya, pekerjaan menjadi lamban, membuang banyak waktu dan penyelesaian masalah menjadi terhambat.

Fenomena ini menggambarkan betapa beratnya tantangan dan kendala yang dihadapi oleh pemerintah dalam melayani masyarakat. Di lain sisi, tuntutan masyarakat yang semakin besar terhadap pelayanan pemerintah serta pengetahuan dan tingkat kritis masyarakat yang semakin tinggi membuat pemerintah bekerja lebih keras dalam

meningkatkan kinerja sehingga dapat menjawab segala tuntutan dalam melayani masyarakat. Untuk menjawab segala tuntutan dalam melayani masyarakat maka sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 38 tahun 2017 bahwa harus adanya suatu pelaksanaan penilaian kinerja unit pelayanan publik yang bertujuan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada masyarakat. Dengan dibuatnya suatu penilaian atas kinerja pelayan publik tersebut maka pemerintah dapat memperbaiki segala bentuk ketimpangan kinerja dari aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Dalam penilaian suatu kinerja pelayanan ada beberapa indikator yang akan diukur sesuai dengan jurnal yang ditulis oleh Dewi (2012) yaitu efektif dan efisien, otoritas dan tanggung jawab, disiplin dan inisiatif.

Kinerja aparatur sipil negara (ASN) mempunyai dampak yang besar kepada kualitas layanan yang diberikan terhadap masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggan atau masyarakat. Apabila pelanggan atau masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka dapat menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terkecuali yang terjadi di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Belu.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berada di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur, lebih tepatnya di Pulau Timor kabupaten Belu dengan Atambua sebagai Ibukota Kabupaten. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu berfungsi sebagai pelaksana fungsi pemerintahan eksekutif yang selalu menjalankan perannya agar penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan dengan baik.

Dalam hal pelayan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.14 Tahun 2014 ada beberapa indikator pelayanan publik Dinas Pekerjaan Umum yaitu terkait dengan penyediaan sumber daya air, jalan raya, air minum, penyehatan lingkungan pemukiman (sanitasi lingkungan dan persampahan), penanganan lingkungan kumuh dan perkotaan, penataan bangunan dan lingkungan, jasa konstruksi dan penataan ruang. Bertolak dari hasil penilaian Ombudsman RI atas standar

pelayanan publik di Kabupaten Belu pada tahun 2017 yang dimuat dalam laporan kepatuhan (2017:66) mengatakan pelayanan publik pemerintah kabupaten Belu menunjukkan bahwa unsur kepatuhan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Belu masih berada di zona merah (predikat kepatuhan rendah) dan unsur Kompetensi penyelenggara Standar Pelayanan Publik juga berada pada zona merah (kategori rendah). Oleh sebab itu seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang berkaitan dengan pelayanan publik di kabupaten Belu perlu berupaya keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, selain untuk meningkatkan penilaian kepatuhan pelayanan publik, tetapi juga masyarakat dapat menikmati kemudahan pelayanan.

#### **METODE PENELITIAN**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat untuk dapat menilai kinerja dari ASN dan juga menilai kualitas layanan yang diberikan oleh ASN Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini mengkaji pengaruh antara kinerja ASN yang diukur melalui efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, dan inisiatif terhadap kualitas layanan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Model analisis regresi pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari Efektivitas dan Efisiensi (EE), Otoritas dan Tanggung Jawab (OT), Disiplin (DIS), Inisiatif (INS) terhadap Kualitas Layanan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software* SPSS.

#### **Hasil Uji t**

<u>Variabel Bebas</u>	<u>Prediksi Tanda</u>	<u>Koefisien Regresi</u>	<u>t hitung</u>	<u>Sig</u>	<u>Keterangan</u>
Constant		-4,399	-5,309	0,000	
EE	<u>Positif</u>	.595	5,072	0,000	<u>Signifikan</u>
OT	<u>Positif</u>	.679	4,173	0,000	<u>Signifikan</u>
DIS	<u>Positif</u>	.556	4,163	0,000	<u>Signifikan</u>
INS	<u>Positif</u>	.101	1,001	0,319	<u>Tidak Signifikan</u>
<u>Variabel Terikat</u>	<u>Kualitas Layanan</u>				
R Square	0,438				
F Hitung	25,762	Sig.: 0,000			

*Sumber : Data Diolah*

Dari tabel hasil uji T ini dapat dianalisis hasil yang didapat yaitu

1. Hasil uji t antara EE terhadap Kualitas Layanan, menghasilkan nilai t hitung 5,072 dan nilai signifikansi =  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa EE berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, artinya Efektivitas dan Efisiensi memberikan kontribusi yang nyata pada kualitas layanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum. Berdasarkan hasil tersebut hipotesis pertama penelitian yang menduga Efektivitas dan Efisiensi berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan dapat diterima dan terbukti kebenarannya atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Hasil uji t antara OT terhadap Kualitas Layanan, menghasilkan nilai t hitung 4,173 dan nilai signifikansi =  $.000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa OT berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, artinya otoritas dan tanggung jawab memberikan kontribusi yang nyata pada kualitas layanan yang diberikan dinas pekerjaan umum. Berdasarkan hasil tersebut hipotesis kedua penelitian yang otoritas dan tanggung jawab berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dapat diterima dan terbukti kebenarannya atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.
3. Hasil uji t antara DIS terhadap Kualitas Layanan, menghasilkan nilai t hitung 4,163 dan nilai signifikansi =  $.000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa DIS berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, artinya disiplin memberikan kontribusi yang nyata pada kualitas layanan yang diberikan dinas pekerjaan umum. Berdasarkan hasil tersebut hipotesis ketiga penelitian yang menduga disiplin berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dapat diterima dan terbukti kebenarannya atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

Hasil uji t antara INS terhadap Kualitas Layanan, menghasilkan nilai t hitung 1,001 dan nilai signifikansi =  $0,319 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa INS tidak berpengaruh terhadap Kualitas Layanan artinya inisiatif tidak memberikan kontribusi yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan dinas pekerjaan umum. Berdasarkan hasil hipotesis keempat penelitian yang menduga inisiatif berpengaruh positif terhadap kualitas layanan tidak dapat diterima dan tidak terbukti

4. Kebenarannya atau dengan kata lain  $H_0$  diterima dan  $H_4$  ditolak

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Sesuai hasil uji hipotesis yang telah dilakukan terhadap variabel independen Efektivitas dan Efisiensi, Otoritas dan Tanggung Jawab, Disiplin, dan Inisiatif memiliki pengaruh terhadap variabel dependen Kualitas Layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kabupaten Belu, maka:

- a. Efektivitas dan efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu. Penilaian masyarakat terkait dengan Efektivitas dan Efisiensi kerja Dinas Pekerjaan Umum sudah baik dengan dapat mencapai tujuan pekerjaan dalam melayani masyarakat serta Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dapat memaksimalkan pemakaian sumber daya yang baik dalam melayani masyarakat.
- b. Otoritas dan Tanggung Jawab berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu. Penilaian masyarakat terkait dengan Otoritas dan Tanggung Jawab Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sudah baik. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sudah dengan baik bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang dilakukan sehingga masyarakat dapat merasakan layanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Renataan Ruang Kabupaten Belu.
- c. Disiplin berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu. Penilaian masyarakat terkait dengan Disiplin kerja Dinas Pekerjaan Umum sudah baik dimana Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang mentaati segala aturan dan tata tertip yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya dapat dilihat dari tingkat penyelesaian kerja yang tepat waktu.

Inisiatif tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu. Penilaian masyarakat terkait dengan Inisiatif kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penatan Ruang Kabupaten Belu kurang begitu baik. Hal ini dikarenakan adanya gengsi jabatan dari ASN untuk mau bertanya dan mendengarkan keluhan

dari masyarakat dan juga kecilnya dana cadangan yang dimiliki Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta ASN masih bekerja sesuai dengan rancangan kerja yang telah ditetapkan sehingga sering kali mengesampingkan segala keluhan dari masyarakat. Hal-hal ini yang menjadi perhatian lebih lanjut dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Belu untuk dapat diperbaiki sehingga kualitas layanan pada masyarakat dapat tercapai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A., Sunita Barker, and Jay Kandampully, (2007). *"An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector"*, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 24 Issue: 2, pp.177-190.
- Armstrong, M., and Stephen Taylor (2014). *Human Resource Management Practice*. 13 edition. London: Kogan Page Limited.
- Edvardson, Bo (1998) *"Service quality improvement"*, *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 8 Issue: 2, pp.142-149.
- Fitzsimmons, James A., and Mona J. Fitzsimmons. (2013). *Service Management: Operations, Startegy, Infromation Technology* (8th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Gerson, Richard. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. The Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50. American Marketing Association
- Undang-undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.