

PENGARUH PEMBERDAYAAN PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO

GRACIELLA L. TIGAUW
SALMIN DENGO
RULLY MAMBO

graciellatigauw@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of employee empowerment on improving public services in the Malalayang District of Manado. This study uses quantitative research methods with the amount of samples taken are all members of the population, amounting to 35 people, instruments and data collection techniques used in this study are questionnaires and interviews. The results of a simple regression analysis test show that employee empowerment has a significant influence on employee performance this sees the value of correlation (R) of 0.731 and the coefficient of determination (Square) 53.4% which means that the effect of the independent variable on the dependent variable is 53, The remaining 4% are 46.6% influenced by other factors.

Keywords: Employee Empowerment, Public Service

PENDAHULUAN

Aparatur sipil negara mempunyai peran yang penting, yaitu sebagai pemikir, pelaksana, perencana, dan pengendali pembangunan. Dengan demikian, pegawai negeri mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperlancar jalannya roda pemerintahan agar setiap visi dan misi pemerintah dapat terlaksana jika seorang aparatur sipil negara tidak akuntabel dan tidak mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas-tugas yang diserahkan kepadanya maka roda pemerintahan akan tersendat dan akan mengakibatkan efek domino kepada permasalahan yang meskipun itu permasalahan yang kecil tetapi jika dibiarkan akan menyangkut permasalahan yang penting karena seperti dalam sebuah organisasi semua komponen organisasi baik itu pegawai sampai jabatan paling atas sampai kepala adalah satu keterkaitan yang saling tergantung satu sama lain.

Agar tercipta seorang aparatur sipil negara yang setia, taat, dan patuh kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah, serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, kuat,

berdaya guna, berhasil guna, bersih, berkualitas tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai aparatur sipil negara tidak serta merta muncul begitu saja tetapi harus dijaga dan dibina melalui usaha-usaha pemberdayaan.

Pemberdayaan dalam hal ini dimaksudkan sebagai proses transformasi dari berbagai pihak yang mengarah pada saling menumbuh kembangkan, saling memperkuat, dan menambah nilai daya saing global yang saling menguntungkan. Tujuan dari pemberdayaan itu sendiri adalah untuk meningkatkan mutu, ketrampilan, serta memupuk kegairahan dalam bekerja sehingga dapat menjamin terwujudnya kesempatan berpartisipasi dan melaksanakan pembangunan secara menyeluruh, dalam hal ini pemberdayaan terhadap aparatur sipil negara disesuaikan dengan ketentuan Undang-Undang ASN Nomor 5 tahun 2014 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Pemberdayaan suatu peningkatan kemampuan (ability), pengetahuan (knowledge) dan keterampilan (skill). Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

menjadi suatu hal yang sangat signifikan, strategis dan komprehensif bagi setiap proses aktivitas organisasi dalam mewujudkan kinerja sebagaimana yang diharapkan. Proses pemberdayaan pegawai dilakukan dengan memberikan kewenangan kepada pegawai untuk membuat lebih banyak keputusan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pemberdayaan pegawai dapat dilakukan melalui perekrutan terhadap orang-orang terbaik yang berkualifikasi dan memperdulikan apa yang mereka kerjakan.

Kualitas pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang lebih ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat public goods menjadi monopoli pemerintahan khususnya dinas atau instansi pemerintahan daerah dan hampir pasti tidak ada pembandingan dari pihak lain.

Kecamatan Malalayang merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Manado, Kecamatan Malalayang terdiri dari 9 Kelurahan yang dengan jumlah penduduk

55.415 yang terdiri dari 28.391 Laki-laki dan 27.024 Perempuan. Dalam penelitian ini masalah yang terjadi di Kecamatan Malalayang dalam pemberdayaan yaitu pegawai kurang dapat dipercaya terhadap jaminan pelayanan seperti janji yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau tidak tepat, kepercayaan diri pegawai masih rendah, serta kurangnya kemampuan pegawai memberikan pelayanan dengan optimal seperti tepat waktu, akurat, sesuai dengan yang diharapkan pelanggan sehingga pegawai belum bisa diandalkan secara maksimal.

Jaminan pegawai masih rendah. Terlihat dari kepastian yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan seperti pelayanan yang dibutuhkan masyarakat belum sesuai kebutuhan atau tidak tepat waktu. Tingkat kehandalan pegawai masih rendah, pegawai belum bisa diandalkan dengan optimal. Terlihat dari Low Respon pegawai dalam melakukan pelayanan seperti pelayanan yang dibutuhkan masyarakat ditanggapi dengan agak lambat sehingga masyarakat merasa kurang bisa mengandalkan pegawai agar bisa memenuhi kebutuhannya dengan cepat dan optimal.

Meskipun pegawai telah diberdayakan, dan dilakukan pengawasan melekat, akan tetapi perilaku pegawai tidak berubah. Hal tersebut berkenaan dengan tidak berubahnya tabiat pegawai yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan, dimana mereka masih melakukan pemungutan-pemungutan biaya perizinan di luar ketentuan yang telah ditetapkan. Berangkat dari permasalahan di atas bahwa peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan judul "pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Malalayang Kota Manado".

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Webster dalam Sedarmayanti (2012:59), pengertian pemberdayaan adalah kata Empower mengandung dua arti.

Pengertian pertama adalah to give power or authority to, dan pengertian kedua berarti to give ability to or enable. Dalam pengertian pertama, diartikan sebagai memberikan kekuasaan, mengalihkan kekuatan atau mendelegasikan otoritas kepada pihak lain. Sedangkan dalam pengertian kedua, diartikan sebagai upaya untuk memberi kemampuan atau keberdayaan. Pemberdayaan merupakan proses yang memerlukan perencanaan menyeluruh, pemikiran mendalam tentang mekanisme pemantauan dan peningkatan secara terus menerus.

Pengertian yang lebih spesifik mengenai pemberdayaan yang dikemukakan oleh Sulistiyani (2004:54), pemberdayaan berasal dari kata dasar “daya” yang berarti kekuatan atau kemampuan. Bertolak dari pengertian tersebut, maka pemberdayaan dapat dimaknai sebagai suatu proses menuju berdaya atau proses pemberian daya (kekuatan/kemampuan) kepada pihak yang belum berdaya. Konsep Organisasi

Batliwala (2007:142), bahwa pemberdayaan pegawai adalah sebuah konsep peningkatan kepuasan kerja yang memadukan nilai-nilai sosial, sehingga pegawai akan lebih senang dalam melakukan pekerjaannya sehingga pegawai akan lebih senang dalam melakukan pekerjaannya. Fracaró (2006 : 5-6) mengemukakan enam langkah pemberdayaan pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Analisis kebutuhan pemberdayaan Manajemen tingkat atas memulai dari proses pemberdayaan, yaitu melihat kebutuhan pekerjaan apa yang harus diberdayakan. Memilih pegawai yang akan diberdayakan.
2. Memilih siapa pegawai yang bisa diberdayakan yang memungkinkan pegawai bisa melakukan pekerjaan tersebut dan senang dalam mengerjakannya tugasnya.
3. Menentukan aturan-aturan yang jelas dalam pemberdayaan. Dibuat suatu aturan yang dapat disepakati antara manajemen

tingkat atas dengan pegawai dan mendefinisikan tanggungjawab yang seperti apa yang diberikan, otoritas dalam pengambilan keputusan yang bagaimana yang boleh pegawai lakukan, serta kompensasi yang bagaimana yang akan didapatkan pegawai apabila mampu melakukan pekerjaan sesuai yang diharapkan, demikian juga sangsisangsinya.

4. Memberikan informasi mengenai perusahaan Manajemen harus memberikan informasi perusahaan secara transparan kepada pegawai yang diberdayakan, supaya mereka mengetahui kondisi perusahaan yang sebenarnya serta apa yang ingin dicapai oleh perusahaan mencakup transformasi visi, misi, nilai-nilai perusahaan. Manajemen juga harus mengajarkan bagaimana mengambil keputusan pada berbagai situasi yang dialami perusahaan dan meningkatkan kemampuan pegawai dalam memecahkan permasalahan-permasalahan yang terjadi.
5. Memberikan pelatihan pada pegawai yang diberdayakan Pegawai harus mengetahui bagaimana untuk mencapai visi perusahaan, karena itu diajarkan mengenai penggunaan dana dan pendapatan, bagaimana bernegosiasi dengan klien, dan diajarkan bagaimana cara pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada situasi yang paling sulit sekalipun
6. Memberikan inspirasi pada pegawai untuk selalu memiliki inisiatif Memberikan semangat kepada pegawai yang diberdayakan, bangun kedisiplinan, berikan standar prestasi dan standar kesalahan yang diperbolehkan, serta diberikan tantangan, sehingga mereka memiliki kepercayaan diri dan memiliki inisiatif untuk melakukan pekerjaan

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2012:251-252) pemberdayaan pegawai merupakan cara yang amat praktis dan produktif untuk mendapatkan yang terbaik

dari diri kita dan dari staf kita terdapat tiga proses dalam memberdayakan pegawai, yaitu sebagai berikut:

1. Menciptakan suasana yang memungkinkan potensi manusia berkembang, titik tolaknya adalah pengenalan bahwa setiap manusia memiliki potensi yang dapat dikembangkan, pemberdayaan adalah membangun daya itu dengan mendorong, membangun dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki sertaberupaya untuk mengembangkannya.
2. Memperkuat potensi yang dimiliki manusia, upaya ini meliputi langkah nyata, dan menyangkut penyediaan berbagai masukan serta pembukaan pada berbagai peluang yang membuat manusia menjadi berdaya dan upaya utamanya adalah peningkatan taraf pendidikan, derajat kesehatan, dan akses pada sumber-sumber kemajuan ekonomi.
3. Proses pemberdayaan harus dicegah dari yang lemah menjadi bertambah kuat oleh karena berkurang berdayaannya dalam menghadapi yang kuat, dan perlu adanya peraturan perundangan yang secara jelas guna melindungi yang lemah.

Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (dalam Sinambela, 2010:3).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik (dalam Nurgroho, 2017:21).

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar berkualitas, menurut Widodo (2000:273) seharusnya :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana)
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan, biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data penelitian. *Explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis (dalam Singarimbun dan Effendi, 2006).

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Suoth, Florence Lengkong, Salmin Dengo (2019). teori yang digunakan oleh peneliti dan peneliti terdahulu Pada penelitian ini memiliki perbedaan yang terdapat pada teori yang digunakan oleh peneliti dan peneliti terdahulu.

menunjukkan bahwa implementasi program BUMDES berpengaruh terhadap Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat di Desa Tonsewer Selatan Kec. Tompaso Barat. Kemudian berdasarkan hasil uji korelasi Pearson product moment untuk mengukur keeratan hubungan antara kedua variable tersebut, didapatkan besar korelasi 0,342 (korelasi positif) dengan signifikan sebesar 0,003 yang berarti kedua variable ini cukup kuat dan signifikan dari angka sig. (2tailed) sebesar $0,003 < 0,05$. Implementasi Program BUMDES yang lebih baik akan mampu memberdayakan Ekonomi Masyarakat.

Pemberdayaan harus dimulai dari suatu proses yang dilandasi kebenaran dan kejujuran dalam memanfaatkan budaya, kekuasaan, dan sumberdaya lainnya dari setiap anggota aparatur pemerintah. Penilaian tentang pemberdayaan tentunya akan mengarah kepada kesadaran yang lebih luas mengenai apa yang perlu mendapat perhatian ataupun upaya apa yang perlu diubah dan apa yang tidak perlu diubah. Pemberdayaan tidak muncul begitu saja, tetapi merupakan suatu

proses yang memerlukan perencanaan yang menyeluruh, pemikiran yang mendalam, prosedur yang benar, pemantauan yang tepat dan peningkatan terus menerus dari seluruh aspek kehidupan.

Pegawai yang memiliki kemampuan kerja efektif dan efisien, cenderung mampu menunjukkan tingkat produktivitas yang tinggi. Dengan adanya usaha untuk memberdayakan pegawai maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya kualitas pelayanan, maka akan memudahkan penyelesaian dalam mengerjakan tugas sehingga akan menambah penilaian positif terhadap pegawai tersebut. Pemberdayaan yang dilakukan dapat meningkatkan produktivitas kerja sehingga dapat mempercepat tercapainya tujuan organisasi disamping dari tujuan dari pegawai itu sendiri terwujud. (Notoadmodjo, 1998:132).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 35 responden, maka dalam penelitian ini terdiri dari pemberdayaan pegawai (X) dan variabel pelayanan publik (Y). Kemudian sebagaimana dikemukakan di atas bahwa hipotesis yang diuji dalam penelitian ini yaitu “bahwa dari pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado”.

Hasil analisis data dengan analisis korelasi sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel pemberdayaan pegawai terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Hal itu berarti hipotesis penelitian dapat diterima/teruji dengan sangat meyakinkan berdasarkan data empiric. Untuk menjelaskan pengertian dan makna dari hasil pengujian hipotesis tersebut maka perlu dilakukan pembahasan hasil penelitian seperti diuraikan berikut ini.

Sesuai dengan hasil uji validitas pada tabel 1 & 2 didapati bahwa tiap angket pernyataan adalah valid, karena r Hitung dari pemberdayaan pegawai (X) dan pelayanan

publik (Y) lebih besar dari r Tabel 0,344 pada taraf signifikansi 5%.

Pada pengujian reabilitas pada tabel 3 & 4 nilai cronbach alpha variabel pemberdayaan pegawai (X) 0,960 dan variabel pelayanan publik (Y) 0,964 dimana hasil tersebut lebih besar dari r Tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemberdayaan pegawai (X) dan pelayanan publik (Y) sudah memiliki tingkat reabilitas yang kuat.

Selanjutnya pada pengujian normalitas pada tabel 7 dijelaskan bahwa nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal. Kemudian pada analisis koefisien korelasi pada tabel 8 didapati nilai *pearson correlation* sebesar 0,731 yang berarti tingkat hubungan antara pemberdayaan pegawai (X) dan pelayanan publik (Y) termasuk dalam kategori korelasi kuat dan berpengaruh positif.

Selanjutnya pada analisis regresi linier sederhana pada tabel 10 besarnya nilai korelasi (R) sebesar 0,731 dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,534 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 53,4% sisanya 46,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 11 ANOVA menjelaskan bahwa nilai dari f Hitung = 37.814 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel pemberdayaan pegawai (X) atau dengan kata lain ada pengaruh variabel pemberdayaan pegawai (X) terhadap variabel pelayanan publik (Y).

Nilai constant variabel struktur organisasi (X) adalah sebesar 10.123 dan koefisien regresi X sebesar 0,663 selanjutnya karena koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel pemberdayaan pegawai (X) terhadap variabel pelayanan publik (Y) adalah positif.

Kemudian berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemberdayaan pegawai (X) berpengaruh terhadap pelayanan publik (Y). berdasarkan nilai t pada tabel 12. Hasil output (coefficients) dimana diketahui nilai t Hitung 6.149 $>$ Tabel t 1.923 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemberdayaan pegawai (X) terhadap variabel pelayanan publik (Y) pada taraf signifikansi 0,01 dengan derajat kepercayaan 99% atau hipotesis diterima.

Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan kewajiban pemerintah dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu konsep kualitas pelayanan publik harus sesuai dengan makna dari fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pemberdayaan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Hal ini berarti semakin baik pemberdayaan pegawai ASN atau pun THL maka semakin baik pelayanan publik yang diberikan oleh kantor tersebut.
2. Pemberdayaan pegawai punya korelasi dan daya penentu (determinasi) yang signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Hal ini berarti bahwa pemberdayaan pegawai yang dilakukan adalah merupakan salah satu faktor dominan penentu terhadap peningkatan pelayanan publik di kantor tersebut.

Saran

1. Faktor pemberdayaan pegawai dalam hal ini harus melihat juga dari indikator penggajian, pengembangan karir serta pendidikan dan pengembangan karir harus ditingkatkan lagi.

2. Bagi para pegawai hendaklah lebih meningkatkan lagi kinerjanya, sehingga bisa meningkatkan mutu pelayanan publik yang handal, tanggap, dan memiliki empati yang tinggi kepada masyarakat sehingga tercipta pelayanan yang disukai oleh masyarakat tanpa berbelit-belit.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Sedarmayanti. 2012. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, R. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun & Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Suhana & Sobahi. 2011. *Konsep Strategi Pemberdayaan*. Bandung: Refika Aditama
- Sulistiyani. 2004. *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang ASN Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widodo. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.