

## **Pengaruh Implementasi Kebijakan Netralitas PNS Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado**

Fikran Kasmayuda  
Florence Daicy.Jetty Lengkong

**Abstract:** *Policy neutrality of civil servants is expected to improve the quality of public services in the government bureaucracy. But in fact still be seen attitudes and behavior of civil servants who have little or no neutral from political party influence. On that basis, this study is intended to answer the question how far the influence of the implementation of civil service neutrality policy toward public service in the Department of Labor Manado City. This study uses quantitative methods. Sources of data / research respondents were as many as 60 people consisting of 30 employees Manado City Department of Labor, and 30 community members who never got the public service in the Department. Collecting data using questionnaires and assisted with interviewing techniques. The analysis technique used is regression analysis and product moment correlation. Based on the analysis of the data showed: (1) the regression coefficient of the variable implementation of civil service neutrality policy on public service quality is significant positive and (2) the correlation coefficient and the coefficient of determination of policy implementation variables neutrality of civil servants on the quality of public services is high and significant. Based on the results of the data analysis concluded that the implementation of civil service neutrality policy had a positive effect and the significant determinants of the quality of public services.*

**Keywords:** *Implementation of policy, neutrality of civil servants, the Public Service.*

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara, khususnya pegawai negeri. Karena itu, dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, ber peradaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, diperlukan pegawai negeri sipil yang merupakan unsur aparatur negara/pemerintah yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945.

Sehubungan dengan hal tersebut, *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999* tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada pasal 3 menegaskan bahwa pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam

---

*Fikran Kasmayuda adalah Mahasiswa Program Studi Adm Publik FISIP Unsrat  
Florence Daicy.Jetty Lengkong adalah Dosen Program Studi Adm Publik FISIP Unsrat*

penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Dalam kedudukan dan tugas tersebut, maka pegawai negeri harus netral dari pengaruh semua golongan dan partai politik serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dalam bagian Penjelasan Umum disebutkan, bahwa untuk menjamin dan menjaga netralitas pegawai negeri dari pengaruh partai politik dan untuk menjamin keutuhan, kekompakan, dan persatuan pegawai negeri, serta agar dapat memusatkan segala perhatian, pikiran, dan tenaganya pada tugas yang dibebankan kepadanya, maka pegawai negeri dilarang menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik. Oleh karena itu, pegawai negeri yang menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik harus diberhentikan sebagai pegawai negeri. Pemberhentian tersebut dapat dilakukan dengan hormat atau tidak dengan hormat.

Sebagai pelaksanaan dari amanat UU Nomor 43 Tahun 1999 tersebut kemudian keluarlah Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2004 tentang Larangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) menjadi anggota Partai Politik. Peraturan Pemerintah ini pada pokoknya mengatur prosedur pengunduran diri dan pemberhentian pegawai negeri sipil yang menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik. Kebijakan netralitas PNS tersebut telah membawa pandangan bahwa PNS harus bersifat netral dalam politik, artinya PNS tidak boleh menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik dan tidak boleh terlibat dalam kegiatan politik sebagai pendukung atau partisan. Demikian PNS berdiri di atas semua partai politik dan golongan.

Meskipun demikian, sebagai warga Negara, PNS tetap mempunyai hak politik berupa hak memilih. Netralitas PNS tidaklah berarti PNS buta politik dan tidak peduli dengan perkembangan politik. Seperti dikatakan oleh Sedarmayanti (2009) bahwa sebagai aparatur Negara, PNS harus memahami perkembangan politik yang terjadi sehingga tidak mudah dipermainkan oleh tarik-menarik kepentingan politik yang ada. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang menjamin kepastian hukum, praktek pungutan liar, perlakuan pelayanan kurang adil (diskriminatif), serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN (Kepmen PAN No.26 Tahun 2004). Dengan adanya kebijakan netralitas PNS diharapkan dapat memberikan dampak atau pengaruh positif terhadap perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, karena seperti yang dikatakan oleh Sedarmayanti (2009) bahwa netralisasi PNS dapat menjadikan PNS bekerja secara profesional tanpa terpengaruh oleh kepentingan politik golongan tertentu.

## **METODE PENELITIAN**

Sesuai tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kebijakan Netralitas PNS terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado, maka penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai suatu penelitian survei yang bersifat korelasional. Survei merupakan metode

pengumpulan data yang bersifat deskriptif, asosatif, ataupun logika sebab akibat mengenai peristiwa atau fenomena melalui sejumlah unit atau individu. Singkatnya, survei merupakan cara pengumpulan data primer dari sejumlah unit atau individu dalam waktu bersamaan (Surakhmat, 1987).

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini ialah: implementasi kebijakan netralitas PNS sebagai variable bebas dan kualitas pelayanan publik sebagai variable terikat. Jenis data penelitian yang digunakan untuk dianalisis yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data diambil dari dua unsur yaitu : (1) unsur penyelenggara pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja Kota Manado sebanyak 30 (60%) orang dari 51 orang pegawai dan (2) unsur masyarakat sebanyak 30 orang sebagai penerima pelayanan.. Data primer dan data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik koesioner, wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik desriptif dan statistik inferensial.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Distribusi Jawaban Responden Dari Unsur Pegawai dan Unsur Masyarakat Tentang Implementasi Kebijakan Netralitas PNS: terdapat sebanyak 18 orang atau 60% dari 30 responden unsur pegawai ( $n_1$ ) yang mengatakan bahwa implementasi kebijakan netralitas PNS terkategori tinggi/baik. Kemudian sisanya sebanyak 12 orang atau 40% mengatakan implementasi kebijakan netralitas PNS pada kategori sedang/cukup baik. Sementara itu, dari 30 responden unsur masyarakat pengguna layanan ( $n_2$ ), ternyata terdapat sekitar 20 orang responden atau 66,7 % responden mengakui bahwa implementasi kebijakan netralitas PNS sudah dilakukan dengan cukup baik atau berada pada kategori “sedang”, dan bahkan ada sebanyak 16,7% yang mengatakan sudah dilakukan dengan baik atau terkategori “tinggi”; sementara yang mengatakan implementasi kebijakan netralitas PNS masih kurang baik atau terkategori “rendah” sekitar 16,7%.

Dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden unsur pegawai ( $n_1$ ) mempersepsikan bahwa kebijakan netralitas PNS di lingkungan Dinas Tenaga Kerja Kota Manado telah terimplementasikan dengan baik atau berada pada kategori “tinggi”, sementara responden unsur masyarakat pengguna layanan ( $n_2$ ) justru mempersepsikan bahwa kebijakan netralitas PNS di lingkungan Dinas Tenaga Kerja Kota Manado belum terimplementasi secara optimal, atau masih berada pada kategori “sedang” (cukup). secara umum, responden menilai bahwa kebijakan Netralitas PNS, khususnya di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado telah terimplementasi dengan baik walaupun belum optimal, yakni masih berada pada kategori “sedang” (53,3%) dari 60 responden yang dimintai pendapatnya tentang implementasi kebijakan netralitas PNS.

Namun apabila diamati dari masing-masing unsur responden, ternyata terdapat perbedaan yang cukup signifikan, di mana responden unsur pegawai ( $n_1$ ) menilai bahwa Netralitas yang mereka miliki berada pada kategori “tinggi” (60 %), sementara unsur masyarakat menilai terkategori “sedang” (66,7 %). Hal ini dapat dipahami karena responden unsur pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Manado merasa telah mengimplementasikan dengan baik tentang kebijakan netralitas PNS sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang disebutkan di atas, khususnya dilihat dari indikator yang dipakai dalam penelitian ini yaitu sikap pegawai terhadap partai politik tertentu, sikap pegawai terhadap kegiatan partai politik tertentu, dan perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas yang tidak terpengaruh oleh kepentingan partai politik tertentu. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan netralitas PNS sudah dapat implementasi kebijakan netralitas PNS pada Dinas Tenaga Kerja Kota Manado berada pada kategori “sedang” atau cukup baik menurut keseluruhan responden.

Distribusi Jawaban Responden Dari Unsur Pegawai dan Unsur Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik: secara umum, responden menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan petugas/pegawai, khususnya di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado berada pada kategori “sedang”, yakni sebesar 51,7% (dibulatkan 52 %). Apabila dicermati dari masing-masing unsur responden, ternyata terdapat perbedaan yang cukup signifikan, di mana unsur pegawai ( $n_1$ ) menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan telah berada pada kategori “tinggi” (66,7 %), sementara unsur masyarakat ( $n_2$ ) menilai terkategori

“sedang” (70 %) dari 30 responden. Hal ini dapat dipahami karena unsur masyarakat penerima jasa layanan merasa belum cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado, baik dari sisi waktu layanan, biaya dan keramah-tamahan petugas pelayan itu sendiri. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Manado menurut sebagian besar (52%) responden berada pada kategori “sedang” atau cukup baik, dan sudah berada pada kategori “tinggi” atau “baik” menurut responden lainnya (38% responden).

Ini dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Manado pada umumnya sudah cukup baik dilihat dari indikator yang dipakai dalam penelitian ini yaitu ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan kualitas produk pelayanan. Hasil analisis regresi linier untuk menguji hubungan fungsional/pengaruh variabel implementasi kebijakan netralitas PNS terhadap variabel kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado didapat persamaan regresi linier  $\hat{Y} = 0,250 + 0,976X$ . Pada persamaan regresi tersebut jelas bahwa koefisien arah regresi bertanda positif yaitu  $b = +0,976$ . Ini mempunyai pengertian atau makna bahwa hubungan fungsional/pengaruh variabel implementasi kebijakan netralitas PNS terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado ialah positif; dengan kata lain bahwa implementasi kebijakan netralitas PNS meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado. Rasio pengaruhnya adalah sebesar 1: 0,976 atau 100 : 97,6, artinya bahwa perubahan/peningkatan pada implementasi kebijakan netralitas PNS sebesar 1 skala akan menyebabkan perubahan/peningkatan pada kualitas pelayanan publik sebesar 0,976 skala; dengan kata lain dapat diinterpretasikan bahwa apabila implementasi kebijakan netralitas PNS dapat ditingkatkan sebesar 100 skala dari kondisi sekarang maka hal itu akan menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar 97,6 skala.

Pada persamaan regresi di atas menunjukkan koefisien konstanta variabel kualitas pelayanan publik adalah sebesar  $a = 0,250$ ; ini mempunyai pengertian bahwa apabila implementasi kebijakan netralitas PNS bersifat konstan atau tidak ada perubahan/peningkatan, maka kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado akan ada sebesar 0,250 skala. Kemudian dari hasil pengujian keberartian regresi dengan uji-F didapat nilai  $F_{hitung} = 620,895$  pada taraf signifikan 0,000; ini mempunyai makna bahwa hubungan fungsional/pengaruh dari implementasi kebijakan netralitas PNS terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado adalah sangat signifikan atau sangat meyakinkan. Hasil analisis korelasi product moment diperoleh koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,956 dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,915. Hasil pengujian signifikansi didapat nilai  $t = 24,918$  pada taraf signifikan 0,000. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,956 mendekati angka maksimal koefisien korelasi (1,000); ini mempunyai makna adanya korelasi yang tinggi dan sangat signifikan dari variabel implementasi kebijakan netralitas PNS terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,915 mempunyai pengertian bahwa perkembangan/peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado adalah sebesar 0,915 atau 91,5% ditentukan atau tergantung pada implementasi kebijakan netralitas PNS, sedangkan sisanya sebesar 8,5% adalah ditentukan atau tergantung pada faktor-

faktor lainnya yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini. Hasil uji signifikan (uji-t) didapat nilai  $t = 10,684$  berada pada taraf signifikan 0,000 mempunyai makna bahwa korelasi dan daya penentu (determinasi) dari implementasi kebijakan netralitas PNS terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado adalah sangat meyakinkan.

Terbukti adanya pengaruh positif dan signifikan implementasi kebijakan netralitas PNS terhadap kualitas pelayanan publik, maka dapat dilakukan pengujian prediksi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado berdasarkan perkembangan data implementasi kebijakan netralitas PNS. Dengan metode interpolasi yaitu dengan memasukkan nilai skor maksimum hasil pengamatan/tabulasi data variabel implementasi kebijakan netralitas PNS (yakni 50) ke dalam persamaan regresi linear hasil analisa data maka prediksi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado pada masa-masa yang akan datang dapat dihitung sebagai berikut :  $\hat{Y} = 0250 + 0,976(50) = 49,04$ .

Berdasarkan perhitungan prediksi di atas menunjukkan bahwa apabila implementasi kebijakan netralitas PNS dapat ditingkatkan sebesar nilai skor maksimum variabel tersebut dari hasil pengamatan (50) dari kondisi yang ada sekarang, maka kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado diharapkan akan meningkat sebesar 49,04 skala, atau jika dihitung dalam skala ideal pengukuran (yakni 60) akan mencapai sebesar 0,817 atau 81,7%. Hasil analisis prediksi ini dapat mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado akan dapat ditingkatkan lagi apabila implementasi kebijakan netralitas PNS oleh pegawai Dinas ini dapat ditingkatkan.

Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kebijakan netralitas PNS memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah. Dengan demikian, hasil penelitian ini sekaligus membenarkan pendapat teoritis yang dikemukakan para ahli antara lain pendapat Putro Auri, A (dalam Tjokrowinito, 2001) yang mengatakan bahwa birokrasi yang netral dan tidak memihak kepada kepentingan politis partai politik dapat menjadikan birokrasi menjadi efisien dan efektif dalam melaksanakan pelayanan publik. Demikian pula pendapat Sedarmayanti (2009) yang mengemukakan bahwa netralitas PNS merupakan jargon yang menempatkan aparatur birokrasi (PNS) dalam ruang yang tidak terpengaruh oleh kepentingan politik golongan tertentu, sehingga aparatur birokrasi (PNS) dapat bekerja memberikan pelayanan kepada publik secara profesional dan tanpa distriminatif. Pendapat para ahli tersebut nampaknya dapat dibenarkan melalui penelitian yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado yang membuktikan bahwa implementasi kebijakan netralitas PNS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Implementasi kebijakan netralitas Pegawai Negeri Sipil pada dasarnya telah dilaksanakan dengan cukup baik, walaupun belum optimal oleh pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Manado. Hal ini berarti bahwa sebagian besar Pegawai Negeri Sipil di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado telah menunjukkan

sikap dan perilaku netral dari pengaruh partai politik atau kepentingan politik golongan tertentu.

2. Kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Manado sudah cukup baik atau dalam kategori “sedang” dilihat dari aspek kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan kualitas produk pelayanan. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Manado telah dilaksanakan dengan cukup tepat, cukup cepat, cukup akurat, dan cukup berkualitas.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut maka dapat direkomendasi beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk terwujudnya implementasi kebijakan netralitas Pegawai Negeri Sipil secara optimal maka birokrasi pemerintah dan Pegawai Negeri Sipil tidak boleh terpengaruh oleh kepentingan politik golongan tertentu, serta tidak mengikuti dinamika politik kekuasaan.

2. Untuk terwujudnya implementasi kebijakan netralitas Pegawai Negeri Sipil secara optimal maka birokrasi pemerintah harus mengedepankan profesionalisme.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Sedarmayanti, 2009, *Manajemen SDM, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung.

Surakhmat, W, 1978, *Dasar dan Teknik Research*, Tarsito, Bandung.

Tjokrowinoto, M., dkk, 2001, *Birokrasi Dalam Polemik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kependidikan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2004 Tentang Larangan Pegawai Negeri Sipil menjadi Anggota Partai Politik.