

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI DINAS TRANSMIGRASI
PROVINSI SULAWESI BARAT**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

NI KADEK SURIANI

NIM. 500655362

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pegawai Dinas Transmigrasi
Provinsi Sulawesi Barat”

Adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun
Dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan
Adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia
Menerima sanksi akademik.

Majene, 20 Mei 2018

Yang Menyatakan



(Ni Kadek Suriani)

NTM : 500655362

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA PEGAWAI DINAS TRANSMIGRASI PROVINSI SULAWESI BARAT

NI KADEK SURIANI
surianinikadek@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Ni Kadek Suriani, Evaluasi Kinerja Pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hasil evaluasi kinerja pegawai dilihat pada transparansi pelayanan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, dan untuk mengetahui dan menganalisis hasil evaluasi kinerja pegawai dilihat pada aspek responsivitas pelayanan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe fenomenologi, yakni mendeskripsikan setiap aspek-aspek yang menjadi dimensi penelitian. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pendekatan fenomenologi digunakan karena bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena yang terjadi dalam subyek penelitian, dimana peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian yang berupa kata-kata yang diperoleh selama mengadakan pengamatan dan wawancara dengan sejumlah informan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kinerja pelayanan pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dapat dilihat pada aspek transparansi pelayanan kepada transmigran. Transparansi tersebut terlihat pada dua hal pokok, yakni pada penyelenggaraan fungsi Dinas Transmigrasi dan pada penetapan sasaran dan program. Responsivitas pelayanan pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat telah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh pelaksanaan program dan kegiatan yang direncanakan secara optimal, serta pada seluruh program dan kegiatan yang direncanakan dapat dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci : *kinerja, transparansi dan responsivitas*

ABSTRACT
EVALUATION OF WEST PERFORMANCE SULAWESI
PRIVISIONAL
TRANSMIGRATION OFFICE

NI KADEK SURIANI
surianinikadek@gmail.com
Graduate Studies Program
Open University

Ni Kadek Suriani, Performance Evaluation of Transmigration Service Officer of West Sulawesi Province. The purpose of this research is to know and analyze the result of performance evaluation of employees seen in transparency of service at Transmigrai Service of West Sulawesi Province, and to know and analyze result of performance evaluation of employee seen in responsiveness aspect of service at Provincial Transmigration Office of West Sulawesi.

This research uses qualitative research approach with phenomenology type, that is describe every aspect that become research dimension. Data obtained through interviews, observation and documentation. Phenomenology approach is used because it aims to understand the phenomena that occur in the subject of research, where researchers will describe the results of research in the form of words obtained during conducting observations and interviews with a number of informants.

This study concludes that the performance of service personnel of Transmigration Service of West Sulawesi Province can be seen in the aspect of service transparency to transmigrants. Transparency is seen in two main things, namely the implementation of the functions of the Office of Transmigration and on setting goals and programs. The responsiveness of the Transmigration Service of West Sulawesi Provinces has been well implemented. This is demonstrated by the implementation of programs and activities that are planned optimally, and on all programs and activities that are planned to be implemented properly.

Keywords: performance, transparency and responsiveness

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Evaluasi Kinerja Pegawai Dinas Transmigrasi
Provinsi Sulawesi Barat

Penyusus TAPM : Ni Kadek Suriani

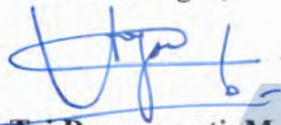
NIM : 500655362

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Minggu 20 Mei 2018

Menyetujui :

Pembimbing II,



Dr. Tri Darmavanti, M.A.
NIP. 19600410 198903 2 001

Pembimbing I,



Dr. Abdul Mahyar, M.Si
Nip.19680330 199303 1 004

Penguji Ahli



Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A
Nip.19720710.199803.2.001

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana
Hukum Sosial, dan Politik



Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP.19591027 198603 1 003

Dekan FHISIP



Prof Daryono, S.H., M.A., Ph.D
NIP.196407221989031019

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Ni Kadek Suriani
NIM : 500655362
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Evaluasi Kinerja Pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 20 Mei 2018
W a k t u : Pukul 13.30 - 15.00 Wita

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Djoko Rahardjo M.Hum

Penguji Ahli
Nama : Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A

Pembimbing I
Nama : Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

Pembimbing II
Nama : Dr. try Darmayanti, M.A


.....

.....


.....

.....

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan yang sedalam-dalamnya Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa dengan Rahmat dan KaruniaNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini belumlah sempurna, tentu saja masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Maka dari itu semua keritikan, saran dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan penulis, namun demikian penulis tetap berharap bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka pengkajian ilmu-ilmu administrasi publik.

Untuk itu dalam kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini :

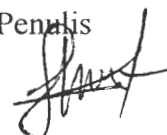
1. Bapak Prof. Ir. Tian Belawai, M.Ed., Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan Studi.
2. Bapak Drs. Arifin T., S.Pd., M.Pd selaku Ketua UPJJ Majene yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis selama mengikuti studi.
3. Bapak Prof. Daryono, SH., MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selama ini telah banyak membantu memberikan masukan, saran dan motivasi kepada penulis selama melakukan studi.
4. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial Politik Universitas Terbuka yang telah memberikan kepada penulis dalam penyelesaian TAPM.

5. Ibu Prof.Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A selaku Penguji Ahli yang telah memberikan masukan, saran dan penilaian terhadap TAPM ini.
6. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si dan Dr.Tri Darmayanti,M.A. Selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penyusunan TAPM ini dapat terselesaikan.
7. Bapak H.Muhammad Hamzih, S.Ag, MM selaku Kepala Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat yang telah banyak memberikan motivasi untuk senantiasa belajar dan menuntut ilmu setinggi-tingginya.
8. Kepada seluruh Pengelola UPBJJ-UT Majenen,Tutor tatap muka dan Tutor online yang telah memfasilitasi mengajar dan memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis dalam melaksanakan perkuliahan.
9. Rekan – rekan Mahasiswa Program Magister Administrasi Publik Pokja Majene yang telah sama – sama memberikan motivasi dalam penyelesaian TAPM.
10. Kepada Seluruh keluarga dan terkhusus kepada Suami dan anak – anak yang selama ini sangat - sangat memberi dukungan/Sufort dalam berbagai hal dan bantuan materi yang digunakan untuk penyelesaian perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat dan dapat menambah wawasan yang lebih baik bagi kita semua.

Majene, 20 Mei 2018

Penulis



Ni Kadek Suriani
Nim 500655362

Riwayat Hidup

Nama : Ni Kadek Suriani
Nim : 500655362
Program studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir : Desa Peninjoan, Tembuku, Bangli 30 Januari 1981
Riwayat Pendidikan : Lulus SDN 04 Peninjoan di Bali pada tahun 1994
: Lulus SMPN I Pasangkayu pada tahun 1997
: Lulus SMAN I Mamuju pada tahun 2000
: Lulus S1 Pemerintahan Universitas Tomakaka di
Mamuju pada tahun 2013
Riwayat Pekerjaan : Tahun 2005 s/d 2010 menjadi tenaga honorer di instansi
Badan Kepegawaian Daerah yang ada di Provinsi
Sulawesi Barat
: Tahun 2010 terangkat menjadi PNS dan di tempatkan
Pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat
sampai saat ini

Majene, 20 Mei 2018

Penulis



Ni Kadek Suriani
NIM.500655362

DAFTAR ISI

Judul.....	i
Abstrak	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar.....	vii
Riwayat Hidup	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel.....	
 BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
A. Kajian Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Berpikir.....	43
D. Operasionalisasi Konsep.....	46
 BAB III METODE PENELITIAN.....	
A. Desain Penelitian.....	54
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	55
C. Instrumen Penelitian.....	56
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	57
E. Metode Analisis Data.....	58
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	60
B. Hasil Penelitian	75
C. Pembahasan.....	93
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
 DAFTAR PUSTAKA.....	107
DAFTAR LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

- Gambar : 4.1 Wilayah Pengembangan Transmigrasi (WPT).....	81
- Gambar : 4.2 Lokasi Pemukiman Transmigrasi (LPT).....	82
- Gambar : 2.1 Kerangka Fikir.....	41



DAFTAR TABEL

- Tabel : 2.1 Oprasional Konsep Penelitian.....	53
- Tabel : 3.1 Keadaan pegawai dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat Diliat Dari Latar Belakang Pendidikan.....	71
- Tabel : 3.2 Keadaan Pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat Diliat Berdasarkan Eselon.....	72
- Tabel : 3.3 Keadaan Pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat Diliat Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	73
- Tabel : 3.4 Keadaan Pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat Diliat Berdasarkan Jabatan.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Transkrip Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang kinerja dari birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan sebagaimana diinginkan oleh masyarakat yang dilayani, sehingga menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan masyarakat banyak, terutama dalam aspek transparansi, responsivitas, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Oleh sebab itu masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif, yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program pada instansi pemerintah.

Mengenai kinerja aparatur dan apa saja yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Evaluasi kinerja pada dasarnya tidak hanya dimaksudkan untuk melihat kekurangan ataupun kegagalan pelaksanaan

kegiatan pada suatu instansi yang dilaksanakan oleh para pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Namun evaluasi kinerja dimaksudkan untuk melihat pada sejauh mana pelaksanaan kegiatan atau rencana yang telah disusun sebelumnya, termasuk pencapaian target-target yang dicanangkan sebelumnya oleh instansi tersebut. Oleh karena itu pada penilaian kinerja yang diukur adalah tingkat pencapaian terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya, apakah mencapai target atau sebaliknya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa evaluasi kinerja ini menjadi penting karena dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana kontribusi pegawai baik secara individu maupun secara bersama-sama terhadap organisasi yang dinilai dalam suatu periode tertentu. Dari hasil evaluasi kinerja ini, pimpinan dapat mengidentifikasi kemampuan dan kekuatan pegawai, mengidentifikasi potensi perkembangan pegawai, sebagai dasar untuk melakukan mutasi, rotasi dan promosi pegawai, dan pada ujungnya adalah membuat organisasi menjadi semakin produktif.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang ada dalam lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat adalah Dinas Transmigrasi. Dinas ini merupakan salah satu unit kerja yang memiliki peran dan fungsi dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat terkait dengan tugas dan kewenangannya yakni urusan pelayanan masyarakat di bidang Transmigrasi. Sebagaimana diketahui Provinsi Sulawesi Barat merupakan salah satu wilayah yang menjadi tujuan pemukiman Transmigrasi yang

berasal dari berbagai daerah yang ada di Pulau Jawa, Pulau Bali, dan Nusa Tenggara Barat.

Perhatian terhadap kinerja pegawai pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dipandang penting, karena mereka memiliki peranan di dalam mengoptimalkan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Transmigrasi Sulawesi Barat. Sedang pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat akan berpengaruh bagi tingkat keberhasilan program transmigrasi secara nasional.

Pelayanan tersebut memiliki posisi strategis. Hal ini disebabkan oleh keberadaan program transmigrasi yang melibatkan warga masyarakat dalam jumlah yang cukup besar. Baik warga pendatang atau transmigrasi maupun warga yang berada di sekitar lokasi transmigrasi. Ini dapat dilihat pada masing-masing lokasi transmigrasi seperti di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar, di Kecamatan Tommo Kabupaten Mamuju, dan di Tobadak dan Topoyo Kabupaten Mamuju Tengah.

Melihat luasnya cakupan kerja dari instansi ini dan perannya dalam memberikan pelayanan, maka aparat yang ada pada instansi ini dituntut kinerja yang prima. Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pimpinan instansi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat untuk meningkatkan kinerja pegawai yang ada pada instansi, sudah banyak program yang telah dilaksanakan seperti peningkatan kinerja melalui pengembangan pengetahuan dan keterampilan yang dilaksanakan dengan cara mengirim pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik diklat teknis dan fungsional. Selain itu pengembangan pegawai yang terkait dengan

pengembangan wawasan, kepribadian, dan mental emosional sudah sering dilaksanakan. Serta program pendisiplinan pegawai juga sudah dilaksanakan.

Namun dari pelaksanaan program-program tersebut masih terlihat adanya pegawai yang berkinerja kurang maksimal. Instansi yang memiliki jumlah personil sebanyak 49 orang pegawai yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil dan 27 orang pegawai dengan status kontrak (honorer) sehingga jumlah pegawai keseluruhannya adalah 76 orang dan memiliki latar belakang atau karakteristik yang berbeda-beda baik dilihat dari aspek latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, dan kepangkatan. Dari segi kepangkatan terlihat beberapa orang pegawai yang memiliki pangkat/golongan kepegawaian yang tinggi, namun beberapa diantaranya masih berpangkat golongan rendah, begitu pula dilihat dari tingkat pendidikan pegawai, beberapa orang pegawai berpendidikan tinggi lulusan pendidikan jenjang sarjana dan pascasarjana, namun beberapa diantaranya masih ada pegawai yang berpendidikan rendah seperti lulusan sekolah menengah. Selain karakteristik pengalaman kerja yang berbeda-beda. Sesuai dengan keadaan pegawai tersebut dengan karakteristik yang berbeda jelas menunjukkan adanya perbedaan kinerja diantara mereka.

Sejalan dengan tema penelitian yang dipilih terkait dengan evaluasi kinerja pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat hal ini tidak terlepas daripada kondisi kinerja pegawai yang ada pada instansi tersebut. *Peformance* pegawai yang ditampilkan khususnya dalam pelaksanaan pelayanan kepada warga masyarakat terlihat masih ada pegawai secara

individu memiliki kinerja yang tidak sesuai dengan tuntutan organisasi, begitu pula kinerja pegawai secara berkelompok belum semua memenuhi sesuai dengan standar kepegawain dalam unit kerja kepada harapan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari instansi ini.

Atas dasar fenomena tersebut, maka menarik dilakukan pengkajian pada instansi Dinas Transmigrasi melalui pendekatan pada aspek manajemen sumber daya manusia dengan melihat kinerja pegawai. Data ini diperoleh dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi kinerja Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dilihat pada transparansi pelayanan?
2. Bagaimana evaluasi kinerja Dinas Transmigrasi dilihat pada aspek responsivitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi kinerja pegawai pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dilihat pada aspek kinerja pelayanan yang meliputi transparansi pelayanan dan responsivitas pelayanan.

2. Tujuan Khusus

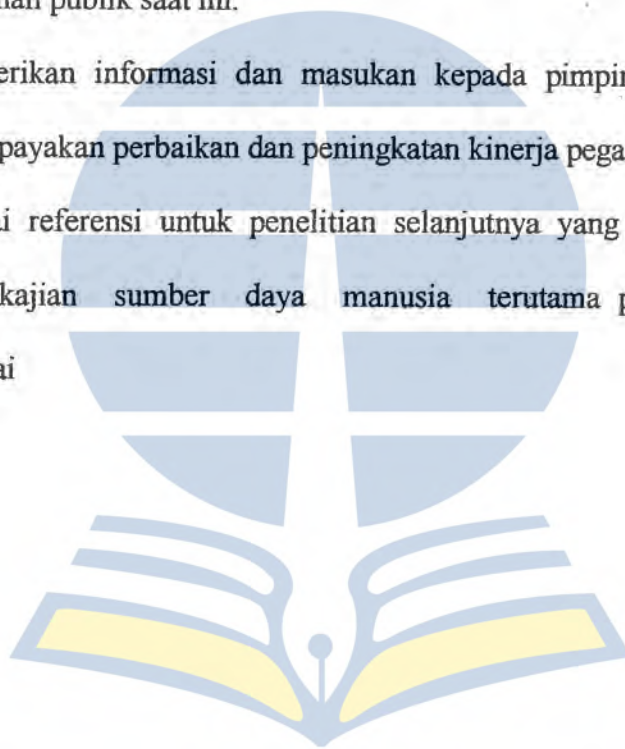
- a. Untuk mengetahui dan menganalisis hasil evaluasi kinerja pegawai dilihat pada transparansi pelayanan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis hasil evaluasi kinerja pegawai dilihat pada aspek responsivitas pelayanan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi kepada Kepala Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat tentang gambaran kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik saat ini.
2. Memberikan informasi dan masukan kepada pimpinan instansi dalam mengupayakan perbaikan dan peningkatan kinerja pegawai.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berminat terhadap kajian-kajian sumber daya manusia terutama pada aspek kinerja pegawai



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Konseptual dan Teoritis

Konsep-konsep maupun teori yang menjadi dasar dari penelitian ini adalah teori Islamy (1999), dalam konteks *good governance*. terdapat 2 (dua) aspek yang dipandang penting menjadi fokus penelitian, yakni aspek transparansi dan aspek responsivitas pelayanan. Untuk mewujudkan tata penyelenggaraan pemerintahan yang baik termasuk pelayanan yang prima, maka diantara prinsip-prinsipnya adalah transparansi dan responsivitas. Transparansi sebagai ukuran kinerja pelayanan oleh aparatur Pemerintah Daerah dipandang penting karena dalam berbagai pengalaman menunjukkan bahwa praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme seringkali terjadi, karena tidak adanya transparansi dalam pelayanan publik. Demikian juga dengan responsivitas seperti yang dikemukakan oleh Dunn (2000), maka warga masyarakat yang memberi respon apakah layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah memuaskan atau tidak. Ini berarti bahwa ukuran kinerja tersebut tidak bersifat subyektif di lingkungan pemerintah daerah itu sendiri, melainkan diukur berdasar persepsi masyarakat yang memperoleh layanan, sehingga tingkat akurasi lebih meyakinkan.

Manajemen sumber daya manusia khususnya dalam konteks organisasi publik atau organisasi pemerintah. Dalam manajemen sumber daya manusia terdapat banyak konsep yang menjadi fokus kajian salah satu diantaranya yang paling sering mendapat sorotan adalah masalah kinerja. Aspek ini dapat dikatakan sebagai puncak dari seluruh rangkaian

manajemen sumber daya manusia mulai dari proses rekrutmen, seleksi, pengangkatan, penempatan, mutasi, pendidikan dan latihan, penggajian, motivasi, dan pemberhentian pegawai. Kinerja dikatakan sebagai puncak dari seluruh kegiatan manajemen karena dari seluruh proses manajemen sumber daya manusia tersebut tujuannya adalah supaya pegawai yang ada dalam organisasi dapat berkinerja dengan baik untuk meningkatkan produktivitas dan pelaksanaan pelayanan yang baik. Disamping itu, juga melihat bagaimana proses pencapaian kinerja tersebut. Hal yang demikian itu sejalan dengan pandangan Dubnick (2003 : 25) yang mengedepankan konsep kinerja ini pada 2 (dua) sisi. Yang pertama adalah kinerja aksi yang juga bisa disebut dengan kinerja proses, dan yang kedua adalah kinerja hasil atau *output*. Kedua bentuk kinerja tersebut sama pentingnya, karena saling terkait dan tidak dapat dipisahkan.

1. Konsep dan Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Lingkungan kegiatan dalam sebuah organisasi sangat dinamis yang didorong oleh kekuatan eksternal dan internal yang cenderung mendorong terjadinya perubahan-perubahan pada aturan main yang telah ada. Sebagai konsekuensinya suatu organisasi harus mengubah atau mengadopsi strategi baru agar tetap bersaing. Perubahan strategi tentu saja akan menentukan arah tiap fungsi dari organisasi termasuk juga fungsi manajemen sumber daya manusia. Kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong kearah globalisasi, membuka masa depan dan memberi kehidupan masa yang akan datang. Hal ini mengakibatkan adanya berbagai keterbukaan kehidupan masyarakat,

sehingga menimbulkan persaingan, maka hanya organisasi yang berkualitaslah yang mampu memenangkan persaingan tersebut, sebab kunci daya saingnya adalah manusia yang berkualitas mampu menciptakan keunggulan kompetitif.

Berkaitan dengan keberadaan sumber daya manusia (SDM), Martoyo (2000:28) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor terpenting dalam mendukung keberhasilan pembangunan suatu bangsa karena sumber daya manusia adalah aset yang dapat didayagunakan dan dijadikan sebagai pendukung dalam proses pembangunan melalui pengetahuan, keahlian, keterampilan dan tenaga kerja. Soekidjo (1992: 46) mengemukakan kualitas sumber daya manusia menyangkut dua aspek, yaitu aspek fisik dan aspek non fisik. Olehnya itu upaya meningkatkan kualitas SDM diarahkan kepada 2 aspek tersebut. Pengembangan SDM secara makro adalah suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan disini mencakup perencanaan, pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia. Pembangunan suatu bangsa memerlukan aset pokok yang disebut sumber daya (*resources*), baik sumber daya alam (*natural resources*) maupun sumber daya manusia (*human resources*). Kedua sumber daya tersebut sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu pembangunan. Sumber daya manusialah yang paling penting diantara semua sumber daya. Hal ini dapat diamati dari kemajuan-kemajuan suatu bangsa sebagai indikator keberhasilan pembangunan bangsa tersebut. Negara-negara yang potensial kaya sumber daya alam, tetapi kurang

mementingkan pengembangan sumber daya manusianya, maka kemajuannya kalah dengan negara yang kualitas sumber daya manusianya tinggi.

Handoko (2000:56) mengemukakan sumber daya manusia adalah pengakuan terhadap pentingnya satuan tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang vital bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat. Menurut Usmara (2002:63) menjelaskan manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Lebih lanjut dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan dan pengembangan pegawai, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi pegawai dan hubungan perburuhan yang mulus.

Manajemen sumber daya manusia yang efektif berhubungan dengan bentuk dan karakter fungsi personalia sebuah organisasi. Dimana aktifitas utamanya adalah mendapatkan sumber daya, mengelola sumber daya, dan memutuskan sumber daya. Manajemen sumber daya manusia dapat meningkatkan efektifitas sumber daya manusia dengan menggunakan pendekatan empat langkah yakni diagnosis permasalahan, evaluasi praktek yang berjalan, desain sistem dan implementasi sistem. Perubahan dalam struktur pekerjaan akan mempengaruhi pada pegawai itu sendiri baik

mengenai kinerja maupun dalam pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan. Hal ini akan membingungkan dalam masalah tanggung jawab dan pertanggungjawaban terhadap sesama pegawai dan terhadap pimpinannya. Untuk itu menjadi tanggung jawab pimpinan untuk menginformasikan dan memberitahukan segala perubahan yang terjadi baik mengenai stuktur pekerjaan maupun struktur organisasi.

2. Konsep dan Pengertian Kinerja

Disamping itu, juga melihat bagaimana proses pencapaian kinerja tersebut. Hal yang demikian itu sejalan dengan pandangan Dubnick (2003 : 25) yang mengedepankan konsep kinerja ini pada 2 (dua) sisi. Yang pertama adalah kinerja aksi yang juga bisa disebut dengan kinerja proses, dan yang kedua adalah kinerja hasil atau *output*. Kedua bentuk kinerja tersebut sama pentingnya, karena saling terkait dan tidak dapat dipisahkan.

Dewasa ini istilah kinerja merupakan suatu istilah yang sangat lazim digunakan, baik dalam dunia swasta dan lebih-lebih dalam dunia pemerintahan. Anwar Prabu (2006:9) menyatakan bahwa kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pradiansyah (1999:2) mengartikan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika.

Berbagai pengertian mengenai kinerja, pada hakikatnya kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu (Rivai dan Basri, 2005:17). Menurut Furtwengler (1999: 26), pengertian kinerja adalah upaya aktivitas dalam menghasilkan output optimal berdasarkan pengembangan kerja yang terarah, terorganisir dan berkesinambungan. Dan inilah yang menjadi acuan definisi berbagai organisasi dalam mendefinisikan kinerja secara luas, substansi dari kinerja adalah masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), penanganan (*outcome*) dan keuntungan (*benefit*). Sehingga dapat dikatakan kinerja adalah suatu proses masukan sampai memberikan dampak hasil akhir yang bermanfaat.

Sementara pandangan kinerja yang lain didefinisikan oleh Moharman (1989: 110) bahwa, "*defining performance means defining the characteristics of the performer, or defining behavior and task, or defining the results that are to be achieved, or defining situation in which these should happen* (sesungguhnya memberikan batasan tentang kinerja berarti mendefinisikan ciri dari pelaku, atau memberi batasan perilaku dan tugas-tugas, atau mendefinisikan hasil-hasil yang akan dicapai, atau memberikan batasan-batasan situasi di mana situasi itu harus terjadi).

Bertolak dari uraian di atas menjadi suatu pemahaman penting untuk melihat bentuk proses kinerja pegawai. Di mana diketahui proses kinerja pegawai sangat ditentukan oleh banyaknya jumlah perencanaan yang diproses, jumlah perencanaan yang ditangani, jumlah pelaksanaan yang

harus dilaksanakan, jumlah perencanaan yang harus diselesaikan dan jumlah aktivitas yang harus dilayani.

Kinerja (*Performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen seperti: (1) kuantitas dari hasil, (2) kualitas dari hasil, (3) ketepatan waktu dari hasil, (4) kehadiran, dan (5) kemampuan bekerja sama. Dimensi lain dari kinerja pada beberapa jenis pekerjaan dapat saja berbeda antara satu dengan lainnya (Rahadi, 2010:9). Penjelasan Suryadi (2000:72) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu proses pelaksanaan tugas pokok yang cepat, mudah dan terjamin, sebagai bentuk dari suatu tugas yang harus diemban dan dipertanggungjawabkan sebagai wujud kemampuan kerja yang dimiliki. Ini berarti, dalam melakukan kinerja ada beberapa unsur yang menjadi masukan, proses, hasil, penanganan dan keuntungan. Apabila proses ini dijalankan dengan baik, maka kinerja untuk mencapai tujuan organisasi dapat dicapai.

Proses kinerja yang perlu mendapat perhatian adalah jumlah aktivitas dan perencanaan yang diproses, jumlah perencanaan yang ditangani, jumlah perencanaan yang harus ditangani, jumlah perencanaan yang harus diselesaikan dan jumlah perencanaan yang harus dilayani. Pendapat serupa dikemukakan Anwar (2000:67) yang menyatakan bahwa, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sisi lain menurut Kadir (2009: 8) bahwa

kinerja seorang pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor internal misalnya bakat dan minatnya, kemampuan, penalaran, motivasi dan faktor eksternal seperti budaya organisasi, lingkungan kerja, tipe manajemen, karakteristik pimpinan, besarnya kompensasi, dan lain-lain. Dari semua faktor tersebut, faktor motivasi, dan budaya organisasi dan kemampuan penalaran pegawai merupakan faktor yang paling penting. Dengan demikian maka pengaruh yang besar terhadap kinerja seorang pegawai berasal dari dirinya sendiri kemudian faktor dari luar. Sementara, Walker (2002: 258-259), mengatakan, "*Job performance is obviously affected by how people respond to conditions influencing their work*" (bahwa kinerja itu secara jelas dipengaruhi oleh bagaimana seorang pekerja merespons terhadap kondisi yang mempengaruhi pekerjaannya itu sendiri). Jika seorang pekerja memberikan respons negatif terhadap kesejahteraan, promosi, cara kepemimpinan yang diterapkan, dan budaya organisasi yang ada tentunya sulit menaikkan kinerjanya. Sebaliknya pegawai yang memberikan respons positif terhadap hal tersebut akan memiliki motivasi yang kuat, sebab ia akan mencurahkan segenap perhatian dan kemampuannya yang ada untuk mencapai kinerja yang optimal. Sejalan dengan hal di atas, Walker (2002:260), selanjutnya mengemukakan bahwa "*Performance is a function of both effort and abilities and there may be some trade-offs*". (sesungguhnya kinerja seorang pegawai dipengaruhi atau merupakan fungsi dari kedua usaha dan kemampuan diri).

Berbagai aspek yang mempengaruhi kinerja yang dapat dikontrol oleh manajemen antara lain melalui rancangan kerja yang memuat tentang

tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan, dan isi dari pekerjaan itu sendiri, serta hal-hal yang berkaitan dengan organisasi seperti gaya supervisi, organisasi kerja, kondisi fisik tempat kerja, komunikasi, jam kerja, serta tujuan kinerja yang dikaitkan dengan sasaran organisasi. Semua variabel tersebut akan memberikan efek langsung pada tingkat usaha individu dalam melaksanakan tugas pokoknya. Variabel penting lainnya adalah kemampuan, disamping itu seorang pekerja keras, juga perlu didukung dengan pengetahuan yang diperlukan. Jika hanya mengandalkan kemampuan saja atau hanya pengetahuan saja, maka tidak bisa diharapkan akan dapat menghasilkan kinerja yang baik. Keduanya antara kemampuan dan pengetahuan harus saling melengkapi (Kadir, 2009: 8-9). Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh banyak hal. Dalam hal ini Jones (2002:92) mengatakan bahwa “Banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk, antara lain: (1) kemampuan pribadi, (2) kemampuan manajer, (3) kesenjangan proses, (4) masalah lingkungan, (5) situasi pribadi, (6) motivasi”. Wood, et. al. (2001:91) melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu (*job performance*) sebagai suatu fungsi dari interaksi atribut individu (*individual atribut*), usaha kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi (*organizational support*).

Menurut Mangkunegara (2001: 67-68) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang ialah:

- a. Faktor kemampuan, secara umum kemampuan ini terbagi menjadi 2 yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge* dan *skill*). Misalnya seorang dosen seharusnya memiliki kedua kemampuan

tersebut agar dapat menyelesaikan jenjang pendidikan formal minimal S2 dan memiliki kemampuan mengajar dalam matakuliah ampuannya.

- b. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi bagi dosen sangat penting untuk mencapai visi dan misi institusi pendidikan. Menjadi dosen hendaknya merupakan motivasi yang terbentuk dari awal (*by plan*), bukan karena keterpaksaan atau kebetulan (*by accident*).

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat dipahami bahwa kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam melakukan aktivitas sehari-hari, dengan memperhatikan indikator-indikator kinerja pegawai sebagaimana telah diulas di atas, bahwa merupakan suatu proses yang harus dijalankan oleh pimpinan organisasi dalam memainkan peranannya sebagai, manajer, administrator, supervisor dan leader, untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi terutama dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Evaluasi atau Penilaian Kinerja

Konsep evaluasi sering sekali digunakan dalam organisasi. Terdapat berbagai pandangan mengenai konsep evaluasi ini. Diantaranya dikemukakan bahwa konsep evaluasi sering juga dihubungkan dengan kontrol, keduanya mempunyai kaitan yang erat. Menurut Soetrisno. P.H (1983 : 71) keduanya bersifat mencocokkan atau menghubungkan antara sesuatu dengan suatu standard atau sesuatu yang ideal (yang sebaik-baiknya atau yang diharapkan). Mencocokkan antara apa yang dilakukan atau *performance* dengan apa yang seharusnya dilakukan, yang ideal atau suatu standar.

Sebagaimana dijelaskan oleh banyak ahli mengenai evaluasi kinerja, seperti dikemukakan oleh Meggison bahwa evaluasi atau penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan atau pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sikula bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan (Mangkunegara, 2005). Pandangan yang sama juga dikemukakan oleh Simanjuntak (2005) bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja organisasi atau perusahaan.

Dalam pandangan Parsons (2008 : 546) evaluasi mengandung dua aspek yang saling terkait, yakni evaluasi kebijakan dan kandungan programnya serta evaluasi terhadap orang-orang yang bekerja di dalam organisasi yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan dan program. Pandangan lainnya dikemukakan oleh Dunn (2000 : 28-29) bahwa evaluasi membuahkan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidak sesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar-benar dihasilkan.

Evaluasi tidak hanya menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah telah terselesaikan, tetapi juga menyumbang pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah. Lebih lanjut Dunn (2000 : 608) menghubungkan evaluasi antara nilai dengan hasil kebijakan dan program, bahwa istilah evaluasi mempunyai arti yang

berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Tiga pendapat tersebut di atas jika dielaborasi, maka evaluasi dalam konteks ini digunakan sebagai konsep yang bermakna mencocokkan antara apa yang telah menjadi ketetapan untuk dilaksanakan dengan pelaksanaannya itu sendiri. Hasil dari perbandingan tersebut dapat diapresiasi dengan nilai tertentu dan menjadi referensi dalam merumuskan kembali masalah yang dihadapi. Sedangkan pemahaman terhadap kebijakan dapat dirujuk pada pendapat Suharto (2008) yang menyatakan bahwa kebijakan menunjuk pada kerangka kerja pembangunan, memberikan pedoman bagi pengimplementasian tujuan-tujuan pembangunan ke dalam beragam program dan proyek.

Selanjutnya Evaluasi Kebijakan menurut Sulaiman Asang (2009 : 2) merupakan salah satu fungsi dalam studi kebijakan yang bertujuan untuk mendeteksi tingkat keberhasilan pencapaian tujuan yang telah diformulasikan dan diimplementasikan pada masa lalu. Tujuan dasar evaluasi kebijakan adalah untuk mendeteksi perubahan yang ditimbulkan dari suatu kebijakan publik, yakni perubahan (+) atau (-).

Jika pendapat di atas dihubungkan dengan program transmigrasi, maka pengertian evaluasi kebijakan yang dapat dikedepankan adalah mencocokkan atau menghubungkan upaya-upaya yang dilakukan (program) dalam sektor Transmigrasi dengan bentuk ideal (standar) yang semestinya dilakukan, sehingga akan tampak perbandingan antara upaya yang nyata

tersebut dengan yang mestinya dilakukan. Basis dari evaluasi kebijakan Transmigrasi adalah evaluasi dalam konteks kebijakan publik, sehingga hal tersebut dapat dikategorikan sebagai salah satu bagian dari evaluasi kebijakan publik sebagai domainnya. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Fermana (2009 : 32) yang menyatakan “ide kebijakan publik sendiri mengandung anggapan bahwa ada suatu ruang atau domain yang bukan privat atau bukan milik individual, tetapi milik bersama atau milik umum. Publik itu sendiri berisi aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau diintervensi oleh pemerintah, aturan sosial, atau setidaknya oleh tindakan bersama”.

Dalam konteks kebijakan Transmigrasi, tentu Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat memiliki kebijakan yang ditetapkan setiap tahun. Kemudian kebijakan tersebut dilaksanakan dan selanjutnya dievaluasi. Alur yang demikian ini dimaksudkan untuk melihat seberapa besar capaian dari apa yang direncanakan, faktor pendukung dan yang menghambat. Informasi hasil evaluasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk perbaikan kinerja pada periode berikutnya.

Selanjutnya yakni konsep kinerja. Konsep ini oleh Mangkunegara (1995) biasa juga disebut *job performance*. Dikemukakan bahwa kinerja adalah catatan hasil atau keluaran (*Outcome*) yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan tertentu dalam suatu periode waktu tertentu. Menurut Mangkunegara (1995), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya secara efisien dan efektif penuh

kesetiaan. Ini berarti bahwa pada konsep kinerja mengandung unsur proses pelaksanaan suatu kegiatan dan hasil dari kegiatan tersebut. Pandangan yang lain dikemukakan oleh Thoha (2004 : 31) yang mengatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* organisasi. Pandangan ini tidak lagi melihat kinerja tersebut pada kegiatan individual, melainkan pada apa yang dilakukan dan dihasilkan oleh organisasi.

Selain pendapat di atas, oleh Hasibuan (2000 ;13) juga mengemukakan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kemudian oleh Wibowo (2007 :21) mengemukakan bahwa kinerja mengandung dua komponen penting yaitu: kompetensi; berarti individu atau organisasi memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi tingkat kinerjanya. Produktivitas ; kompetensi tersebut dapat diterjemahkan ke dalam tindakan atau kegiatan-kegiatan yang tepat untuk mencapai hasil kinerja atau *outcome*. Mangkunegara (2007 : 67), menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu:

- a. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti Kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
- b. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindak lanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
- c. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
- d. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika artinya selain mengikuti aturan yang ada yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

Kinerja menurut Faustino Cardoso Gomes (2003) kinerja pegawai sebagai ungkapan seperti *output*, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Kinerja menurut Simamora (1997) bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja pegawai yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal. Menurut Mangkunegara (2006) bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menurut Mathis dan Jackson (2006) adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai.

Menurut Simamora (2004), deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu tujuan yang akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Kedua adalah ukuran, dibutuhkan untuk mengetahui apakah seseorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personel memegang peranan penting. Ketiga, penilaian kinerja reguler, yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel. Tindakan ini akan membuat personel untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai.

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang atau oleh organisasi dalam melaksanakan tugas atau program sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan pada penelitian ini, kinerja pegawai didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Anaroga dan Suryati (2005), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi dimana pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari anggota organisasi. Untuk mengetahui motivasi itu maka pimpinan mendorong pegawai untuk; kesatu bekerja secara optimal. Kedua pendidikan, pada umumnya pendidikan seseorang yang mempunyai pendidikan yang lebih tinggi akan mempunyai potensi kerja

yang baik pula, dengan demikian pendidikan merupakan syarat penting dalam peningkatan kinerja. Ketiga disiplin kerja, yaitu kedisiplinan dilakukan melalui sesuatu latihan antara lain dengan menghargai waktu dan biaya. Keempat keterampilan, yaitu keterampilan pegawai dalam suatu organisasi dapat ditingkatkan melalui kursus/pelatihan. Kelima sikap dan etika, yaitu tercapainya hubungan yang selaras, serasi dan seimbang antara perilaku dalam proses produksi dan meningkatkan kinerja. Keenam tingkat penghasilan, yaitu penghasilan yang cukup berdasarkan prestasi kerja akan meningkatkan kinerja. Ketujuh lingkungan kerja, yang dimaksud dalam hal ini adalah termasuk hubungan antara pegawai, hubungan dengan pimpinan, lingkungan fisik dan lain sebagainya. Kedelapan teknologi, yaitu dengan semakin majunya teknologi maka pegawai yang berkinerja tinggi yang dapat mengikuti perkembangan teknologi ini.

Terhadap apa yang mempengaruhi kinerja, oleh Handoko (2001) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, komitmen terhadap organisasi dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta berperilaku lainnya. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, maka pimpinan pada suatu organisasi dapat mengkondisikannya sehingga dapat dicapai kinerja organisasi secara maksimal.

Pimpinan organisasi dalam peranannya sebagai pemimpin yang mampu menggerakkan semangat para bawahannya, menciptakan rasa aman didalam lingkungan instansinya, dan memperhatikan kebutuhan mereka, dia juga dituntut mampu menilai kinerja pegawainya atau bawahannya agar ada

keseimbangan kerja antara pelayanan yang diberikan dengan hasil kinerja yang dilakukan oleh bawahannya selama ini. Terdapat beberapa pengertian yang diberikan oleh para ahli terkait dengan konsep penilaian kinerja sebagaimana dikemukakan berikut ini.

Menurut Monney (1993:394), bahwa evaluasi kinerja pada hakikatnya adalah sebuah sistem evaluasi formal yang dilaksanakan secara berskala untuk mengetahui kinerja para anggota organisasi (*a formal system of periodic review and evaluation of an individual's job performance*). Lanjut ia mengatakan bahwa, tujuan penilaian kinerja yang teramat penting adalah untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Senada dengan pendapat di atas, Burhanuddin (1995:184), mengatakan bahwa penilaian pelaksanaan pekerjaan adalah suatu proses evaluasi yang dilakukan organisasi untuk memiliki kinerja personalianya. Sebagai upaya organisasi dalam peningkatan efektivitas kinerja seorang pegawai dituntut adanya beberapa perencanaan dalam memperoleh manfaat atau keuntungan, hal ini sependapat oleh dua pakar masing-masing. Menurut Siagian (2000:19) dan Amir (2000:114) mengemukakan bahwa, penilaian kinerja ditentukan oleh banyak jumlah perencanaan yang diproses, perencanaan yang ditangani, perencanaan yang dilaksanakan, perencanaan yang diselesaikan, dan dicapai, serta perencanaan yang dilayani. Pendapat lainnya yang dikemukakan oleh Fieldmen, (1995:154), bahwa evaluasi kinerja juga dapat diperlukan dalam menghadapi lingkungan organisasi yang dinamis, pengganjaran, masukan untuk pegawainya, memelihara komunikasi, untuk pelatihan dan pengembangan pegawai dan memenuhi ketentuan organisasi. Sejalan dengan pendapat

tersebut, Sulistiyani (2003: 204-205) mengemukakan bahwa tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk mengetahui tujuan dan sasaran manajemen dan sasaran pegawai dalam memperbaiki kinerja, pendistribusian *reward* dan mengadakan penelitian. Cascio (1992:267), mendefinisikan sebuah gambaran atau diskripsi sistimatis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dengan pekerjaan dari seseorang atau satu kelompok.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja merupakan cara sistematis untuk mengevaluasi prestasi, kontribusi, potensi dan nilai dari seorang karyawan oleh orang-orang yang diberi wewenang perusahaan sebagai landasan pengembangan dan sebagainya. Berkaitan dengan hal tersebut, Bernardin & Russell (dalam Ruky, 2001:8) menyatakan bahwa : “perlu diadakan penilaian kinerja, untuk mengelola dan memperbaiki kinerja karyawan, untuk membuat keputusan staf yang tepat waktu dan akurat dan untuk mempertinggi kualitas produksi dan jasa perusahaan secara keseluruhan” Sementara menurut Gomes (2003:135) penilaian kinerja mempunyai tujuan untuk *me-reward* kinerja sebelumnya (*to reward past performance*) dan untuk memotivasi demi perbaikan kinerja pada masa yang akan datang (*to motivate future performance improvement*), serta informasi-informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja ini dapat digunakan untuk kepentingan pemberian gaji, kenaikan gaji, promosi, pelatihan dan penempatan tugas-tugas tertentu. Berdasarkan kedua pendapat dari Bernardin & Russell dan Gomes di atas, dapat dikatakan bahwa setiap organisasi mutlak melakukan penilaian untuk mengetahui kinerja yang dicapai setiap pegawai, apakah telah sesuai atau

tidak dengan harapan organisasi. Jadi penilaian terhadap kinerja anggota organisasi merupakan sebuah proses di mana organisasi mengadakan evaluasi terhadap kinerja masing-masing anggotanya bukan ditujukan kepada tim. Bila hasil evaluasi dimaksud ternyata menunjukkan hasil kinerja anggota organisasi mendapatkan keuntungan dari kinerja tersebut dan akan memberikan kontribusi positif dalam pencapaian strategi organisasi. Senada dengan pengertian-pengertian di atas oleh Matterson (1996:201), dijelaskan bahwa maksud yang paling mendasar diadakannya evaluasi kinerja adalah untuk memperoleh informasi tentang kinerja seorang pegawai yang akan digunakan sebagai dasar menentukan imbalan, promosi, mutasi, identifikasi pegawai yang memiliki potensi tinggi, penetapan prosedur seleksi pegawai, sebagai sarana evaluasi training yang telah dilaksanakan, serana pengembangan cara mengatasi hambatan terutama hambatan kinerja, identifikasi keperluan training dan pengembangan pegawai, untuk melanjutkan kesepakatan supervisor dan pegawai dalam pencapaian kinerja yang diharapkan. Pandangan Siswanto (2005 : 231), mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen/penyelia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian atau deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun.

Sedangkan Siagian (1995) menyatakan bahwa penilaian prestasi kerja adalah suatu pendekatan dalam melakukan penilaian prestasi kerja para pegawai dimana terdapat berbagai faktor seperti:

- a. Yang dinilai ialah manusia yang disamping memiliki kemampuan tertentu juga tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan;
- b. Penilaian yang dilakukan pada serangkaian tolok ukur tertentu yang realistik, berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan dan diterapkan secara obyektif.
- c. Hasil penilaian harus disampaikan kepada pegawai yang dinilai dengan tiga maksud: (1) dalam hal penilaian tersebut positif, menjadi dorongan kuat bagi dalam hal penilaian tersebut positif, menjadi dorongan kuat bagi pegawai yang bersangkutan untuk lebih berprestasi lagi dimasa yang akan datang sehingga kesempatan meniti karier lebih terbuka baginya. (2) Bila penilaian tersebut bersifat negatif, pegawai yang bersangkutan mengetahui kelemahannya dan dengan sedemikian rupa mengambil berbagai langkah yang diperlukan untuk mengatasi kelemahan tersebut. (3) Jika seseorang merasa mendapat penilaian yang tidak obyektif, kepadanya diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sehingga pada akhirnya ia dapat memahami dan menerima hasil penilaian yang diperolehnya.
- d. Hasil penilaian yang dilakukan secara berkala itu terdokumentasikan dengan rapi dalam arsip kepegawaian setiap pegawai sehingga tidak ada informasi yang hilang, baik yang sifatnya menguntungkan maupun merugikan pegawai bersangkutan.
- e. Hasil penilaian prestasi kerja setiap orang menjadi bahan yang selalu turut dipertimbangkan dalam setiap keputusan yang diambil mengenai mutasi pegawai, baik dalam arti promosi, alih tugas, alih wilayah, demosi maupun dalam pemberhentian tidak atas permintaan sendiri.

Keban (2004: 201) berpendapat bahwa untuk mengukur kinerja organisasi publik dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu : pendekatan managerial dan pendekatan kebijakan. Dengan asumsi bahwa efektifitas dari tujuan organisasi publik tergantung dari dua kegiatan pokok tersebut, yaitu : *public management and policy* (manajemen publik dan kebijakan). Cakupan dan cara mengukur indikator kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak. Lebih lanjut Keban menjelaskan bahwa ketepatan pengukuran seperti cara atau metode pengumpulan data untuk mengukur kinerja juga sangat menentukan penilaian akhir kinerja. Selaanjutnya oleh Selim & Woodward (dalam Keban,2004) mengatakan bahwa kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain *workload/demand, economy, efficiency, effectiveness, dan equity*. Lenvine (1990) (dalam Dwiyanto,1995) mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik/organisasi non bisnis yaitu : *Responsibility, responsivitas dan accountability*. Yang dimaksud *responsivitas (responsiveness)* disini adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut dinilai semakin baik. *Responsibilitas (responsibility)* disini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau

eksplisit. Semakin kejelasan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan dan kebijaksanaan organisasi, maka kinerjanya dinilai semakin baik. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang memihak pada kepentingan masyarakat, karena tujuan organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas pemerintah kini lebih dinilai dari segi *ccountability* (akuntabilitas), *responsiveness* (responsivitas), dan *transparenc* (transparansi) Yeremias 2008:193). Pengukuran kinerja lainnya dapat dilihat pada aspek-aspek sebagai berikut yakni :

- a. Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan "*Efektivitas*". Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektifitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya: (1) Ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti: manjur ; mujarab ; Mempan. (2). Penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal)
- b. Akuntabilitas, dilihat dari dimensi ini kinerja tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal organisasi, seperti pencapaian target. Kinerja sebaliknya harus dilihat dari ukuran eksternal seperti nilai dan norma masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (2000:3) mengartikan Akuntabilitas adalah kewajiban

untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

- c. Responsivitas, sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja pelayanan publik, secara sederhana dapat diartikan mau mendengarkan saran (Jhon M. Echols dan Hasan Shadely, 1992 : 481).

Menurut pengertian ini terlihat adanya komunikasi dalam bentuk aspirasi atau kehendak dari satu pihak kepada pihak lain serta memperhatikan apa yang disampaikan oleh komunikan. Agus Dwiyanto (1995:2) mengemukakan tentang pentingnya responsivitas dalam hubungannya dengan penilaian kinerja yaitu : "Dalam kaitannya dengan penilaian kinerja pelayanan publik, responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bentuk kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat". Salah satu mekanisme yang dapat dilaksanakan daerah agar lebih responsif, transparan, dan akuntabel serta selanjutnya dapat mewujudkan *good governance* adalah dengan mendengarkan suara atau aspirasi masyarakat serta membangun kerjasama pemberdayaan masyarakat (Mardiasmo 2006:2).

Dari berbagai pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa sistem penilaian prestasi kerja ialah proses untuk mengukur prestasi kerja

karyawan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara membandingkan sasaran (hasil kerjanya) dengan persyaratan deskripsi pekerjaan yaitu standard pekerjaan yang telah ditetapkan selama periode tertentu. Standard kerja tersebut dapat dibuat baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Upaya untuk menghindari terjadinya hasil evaluasi kinerja yang bias, dalam melakukan evaluasi kinerja pegawai perlu adanya standar sistem evaluasi kinerja yang dilakukan secara resmi dengan mencantumkan ketentuan-ketentuan khusus yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi yang diberikan oleh organisasi. Dari pola perumusan faktor-faktor tersebut di atas dimaksudkan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi. Faktor motivasi sendiri terdiri dari komponen nilai-nilai, peralatan dan harapan. Dengan kata lain, bahwa dengan pola ini dapat diketahui bahwa pegawai yang tinggi motivasinya, tetapi kemampuannya rendah akan menghasilkan kinerja rendah. Pegawai yang memiliki kemampuan tinggi, tetapi motivasi rendah, kinerjanya juga akan rendah. Untuk menghasilkan kinerja yang tinggi, maka motivasi dan kemampuan pegawai harus tinggi. Dengan demikian, bahwa kinerja yang tinggi hanya dapat diperoleh dari pegawai yang memiliki motivasi dan kemampuan yang tinggi.

4. Konsep dan Pengertian Pelayanan Publik

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2005:14), responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Selanjutnya Lovelock (dalam

Hardiyansyah 2011:47) menyebutkan bahwa responsivitas adalah rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

Menurut Kotler (dalam Lukman, 2000:4) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lukman (2000:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Transparansi berarti bahwa individu, kelompok, atau organisasi dalam hubungan akuntabilitas diarahkan tanpa adanya kebohongan atau motivasi tersembunyi, dan bahwa seluruh informasi kinerja lengkap dan tidak memiliki tujuan menghilangkan data yang berhubungan dengan masalah tertentu (Mahsun 2009:92)

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan pada batasan pengertian tersebut, maka dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu organisasi atau lembaga yang diabdikan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor (Moenir, 2003:123), yaitu : (1) kesadaran para pejabat, pimpinan dan pelaksana ; (2) adanya aturan yang memadai ; (3) organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis ; (4) pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum ; (5) kemauan dan ketrampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan ; (6) tersedianya sarana, pelayanan sesuai

dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain - lain (Mahsyar, 2011:82). Kebijakan tersebut antara lain tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat, kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya.
- b. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.
- c. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana prasarana serta penunjangnya.

Berdasarkan pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan pada suatu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan

yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat dapat dikaitkan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sinambela (2006:5) mengemukakan bahwa : pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (2005:6), menyatakan bahwa pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik sesuai dengan Kepmen PAN No.25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat juga diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri PAN No.63/KEP/MEN.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya. Atau dengan kata lain pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Ketika pelanggan mempunyai suatu urusan/keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh petugas. Jika pelanggan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya, ketika pelanggan merasa dirugikan petugas maka akibat pelayanan berbelit-belit tidak terbuka /transparan tentang apa yang diinginkan petugas itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

Definisi kualitas sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan

teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara. Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.

Kotler dan Keller (2003:138) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan dari kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberi kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Iqbal (2007:55) bahwa dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphathy*. Karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium atau tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra pengelihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tjiptono (2001:4) mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tantangan utama yang dihadapi oleh pelayanan publik adalah bagaimana memadukan kualitas pelayanan yang prima dengan apa yang diharapkan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Sinambela (2006:6) menyatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi atau penerima pelayanan dan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Persamaan hak, yaitu pelayanan yang diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan sebagainya.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberian dan penerima pelayanan publik. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, yaitu pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (dalam Lukman, 2000:7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yakni:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Supaya pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas yang dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan.

Menurut Dwiyanto (2008:50), responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut : Keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespons setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Lukman, 2000:205) kualitas pelayanan publik dibagi dalam 5 (lima) dimensi. Dimensi-dimensi tersebut yang dimaksud bekerja saling mempengaruhi dan berinteraksi sehingga merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam kualitas pelayanan.

Kelima dimensi pelayanan kualitas tersebut adalah:

- a. *Tangibles* (bentuk tampilan atau bentuk fasilitas fisik misalnya tampilan petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan yang dimilikinya misalnya gedung, ruang tamu, tempat parkir, peralatan/perlengkapan kantor seperti formulir-formulir yang digunakan, secara komunikasi dan transportasi)
- b. *Responsivitas* merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan tugas pelayanan dalam artian dapat memberikan penyelesaian yang tepat dan cepat kepada pelanggan (keinginan untuk membantu pengguna jasa yang memberikan pelayanan dengan cepat)

- c. *Realibilitas* (kehandalan) merupakan konsistensi dari penampilan pelayanan serta kehandalan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja yang diberikan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja atau dapat juga dikatakan kemampuan memenuhi pelayanan yang diberikan.
- d. *Insurrance* (pengetahuan, rasa hormat, kemampuan dalam meyakinkan pengguna dan dapat dipercaya).
- e. *Empati* merupakan salah satu bukti pelayanan yang handal, namun sering diabaikan karena pada kondisi tertentu banyak orang yang tidak mudah menampilkan sikap empathy atau perhatiannya kepada pelanggan dalam hal ini pelanggan yang mengurus kartu pencari kerja (perhatian terhadap pengguna secara individual tanpa melakukan diskriminasi).

Prinsip pelayanan publik di dalam keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal : (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan (3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, ketersediaan kelengkapan sarana prasana pendukung pelaksanaan kegiatan dalam rang menungjang aktifitas dalam rangka pelayanan kepada masyarakat, harus tersedia dan selalu dalam kondisi siap pakai.

B. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai kinerja pegawai dalam organisasi baik yang ada dalam organisasi swasta maupun organisasi publik seperti halnya pada organisasi pemerintah telah banyak dilakukan dengan berbagai topik kajian. Kinerja pegawai sebagai salah satu fokus kajian dianalisis dengan berbagai pendekatan, dari beberapa kajian yang ada dapat dilihat penelitian yang mengkaji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dan aspek-aspek yang berhubungan dengan kinerja pegawai pada instansi pemerintah. Selain daripada itu beberapa kajian yang ada mencoba menganalisis dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai yang ada pada instansi pemerintah. Hasil-hasil penelitian tersebut yang menjadi rujukan antara lain adalah:

1. Hasil penelitian Lumentah dkk. Yang ditulis dalam Jurnal Administrasi Publik, No. 31 Vol.3 2015, hal 1-10. Berjudul Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat

Tomposo Kabupaten Minahasa. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif mengkaji empat aspek yang dievaluasi terkait kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

2. Artikel hasil penelitian Tesis Pascasarjana Universitas Terbuka, Devi Melyana Sari yang berjudul Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelatihan Emergency Nursing 2 Bapelkes Batam dalam Pemenuhan Kompetensi Aparatur Kesehatan, artikel yang dimuat dalam Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 2, 2014, hal 11-21. Penelitian untuk mengetahui pelaksanaan kinerja Bapelkes dengan melihat pada aspek input, proses, output dan outcomes penyelenggaraan pelatihan untuk mencapai kompetensi kerja SDM aparatur kesehatan.
3. Penelitian Robby Setiawan (2013) yang merupakan TAPM Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, mengenai Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik : Studi Evaluasi Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kota waringin Barat. Penelitian yang mengevaluasi kinerja pelayanan pegawai dengan melihat pada aspek kedisiplinan pelayanan dan kemampuan melayani yang dilihat pada aspek kecepatan, ketepatan, keakuratan dan kualitas pelayanan. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam melayani sudah terlaksana dengan baik, sekalipun masih terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat kinerja.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian tersebut di atas, maka dalam penelitian yang juga mengevaluasi kinerja Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, dengan melihat pada beberapa aspek kinerja dalam pelayanan antara lain aspek transparansi dan responsivitas.

Jika dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang memberi perhatian pada evaluasi kinerja aparatur, maka penelitian ini memiliki kelebihan pada :

1. Fokus penelitiannya, yakni pada kinerja aparatur Pemerintah Daerah dengan ukuran pada aspek transparansi dan responsivitas. Dengan ukuran transparansi yang ingin dilihat adalah kinerja aparatur yang terkait dengan efisiensi pemanfaatan sumber daya sebagai akibat dari transparansi pelayanan. Sedang dengan responsivitas meletakkan ukuran kinerja tersebut lebih pada pandangan atau penilaian masyarakat yang memperoleh layanan, bukan ukuran subyektif dari aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan.
2. Pemilihan lokasi penelitian, yakni pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan program strategis nasional yaitu transmigrasi. Selain itu, Provinsi Sulawesi Barat tergolong Daerah Otonomi Baru (DOB) yang tergolong masih muda usianya, sehingga diasumsikan bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan maksimal

Sedang jika dibandingkan dengan berbagai penelitian terdahulu, maka kekurangan penelitian yang dilakukan ini terletak pada :

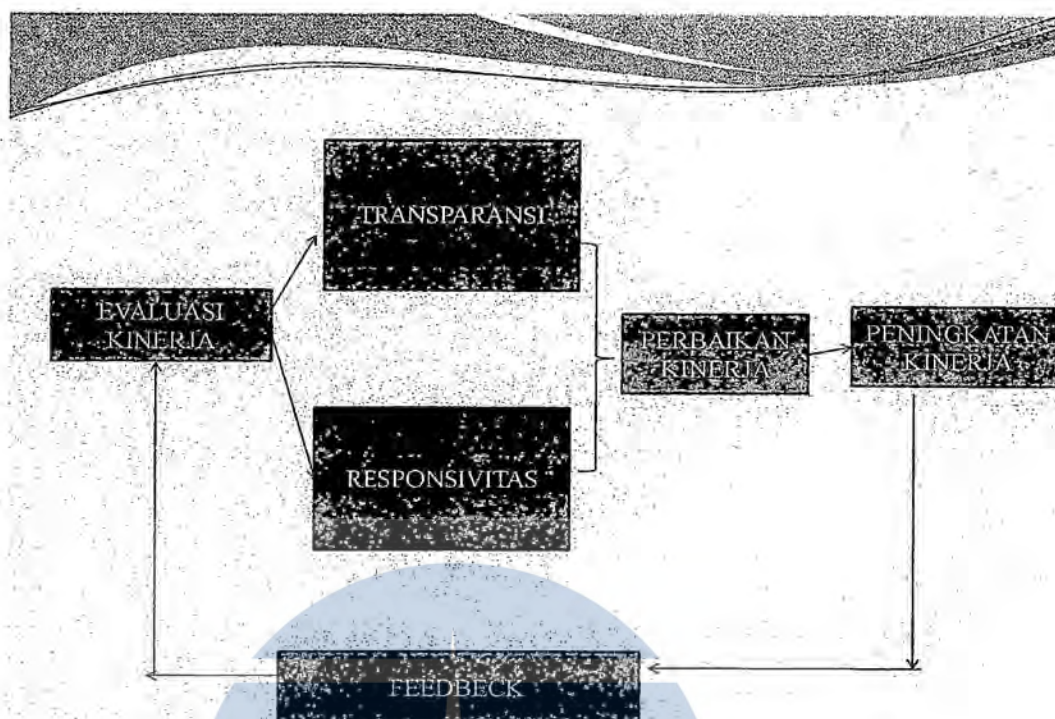
1. Penelitian tentang kinerja aparatur telah banyak dilakukan oleh kalangan peneliti atau

2. akademisi, sehingga topik ini terbilang topik yang telah diteliti secara berulang-ulang, walaupun dengan fokus dan lokus yang berbeda.

C Kerangka Pikir

Keberhasilan suatu pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, diantaranya yakni dari sudut pandang *Good Governance* atau tatakelola pemerintahan yang baik. Dalam pandangan Islamy (1999), dalam konteks *good governance* tersebut, maka tranparansi atau keterbukaan menjadi salah satu parameter. Dengan transparansi diartikan bahwa prosedur dan tatacara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

Untuk mengevaluasi keberhasilan suatu pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Daerah, biasanya digunakan berbagai ukuran keberhasilan. Diantara ukuran evaluasi keberhasilan tersebut dikemukakan oleh Dunn (2000), yakni dengan menggunakan kriteria responsivitas selain kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan ketepatan



Gambar : 2.1 Kerangka Pikir

Merujuk pada beberapa konsep maupun teori yang berkaitan dengan kinerja pegawai, maka dalam pengkajian yang melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat yang dijadikan dasar untuk melakukan penelitian adalah berangkat pada beberapa konsep untuk mengukur kinerja yaitu aspek transparansi, akuntabilitas, responsivitas, responsibilitas dan disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan adalah kemampuan pegawai memberikan pelayanan dengan baik melalui pemberian informasi yang dapat dipahami oleh warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Semua informasi perlu diketahui oleh masyarakat terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang dibutuhkan, adanya keterbukaan, mudah diakses, pemberian

informasi yang jelas kepada warga mengenai pelayanan yang dibutuhkan akan membuat pelaksanaan pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif.

Akuntabilitas dalam pelayanan adalah bahwa pelaksanaan pelayanan harus dilaksanakan secara bertanggungjawab kepada masyarakat terutama kepada mereka yang langsung dilayani. Akuntabilitas tidak lain adalah pelayanan yang diberikan kepada warga masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada. Kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektif suatu pelayanan adalah terlihat pada hasil yang dicapai misalnya selesainya urusan warga yang dilayani.

Responsivitas adalah sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja pelayanan publik, secara sederhana dapat diartikan mau mendengarkan saran atau cepat memberi respon terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani. Responsivitas terwujud dalam bentuk komunikasi, pelaksana pelayanan memperhatikan apa yang disampaikan oleh warga terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan

D. Operasionalisasi Konsep

a. Transparansi

Transparansi adalah semua keputusan yang diambil secara terbuka yang berdasarkan dengan fakta obyektif. Transparansi mempersyaratkan ketersediaan informasi yang akurat dan cermat. Merujuk pada keterbukaan informasi sehingga orang dapat menggunakannya untuk melacak penyalahgunaan wewenang dan memperjuangkan kepentingan mereka, pada akhirnya akan menciptakan horizontal *accountability* antara pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga tercipta pemerintahan daerah yang bersih, efektif, efisien, akuntabel dan responsif terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau publik.

Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan preferensi publik. Terdapat beberapa indikator transparansi pelayanan yakni:

- (1) Bertambah wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
- (2) meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, meningkatkan jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam

pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

Makna dari transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dilihat dalam 3 hal yaitu ;

- (1) salah satu wujud pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat;
- (2) upaya peningkatan manajemen pengelolaan pemerintah kepada rakyat;
- (3) upaya peningkatan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi kesempatan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

Transparansi jelas mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik. Sebab penyebaran berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada berbagai komponen masyarakat untuk turut mengambil keputusan.

Oleh karenanya, perlu dicatat bahwa informasi ini bukan sekedar tersedia, tapi juga relevan dan bisa dipahami publik. Selain itu, transparansi ini dapat membantu untuk mempersempit peluang korupsi di kalangan para pejabat publik dengan “terlihatnya” segala proses pengambilan keputusan. Dalam implementasi di pemerintah setempat seringkali kita terjebak dalam “paradigma produksi” dalam hal penyebaran informasi, seakan-akan transparansi sudah dilaksanakan dengan mencetak leaflet suatu program dan menyebarkan ke setiap instansi pemerintahan, atau memasang

iklan di surat kabar yang tidak dibaca oleh sebagian besar komponen masyarakat. Pola pikir ini perlu berubah menjadi “paradigma pemasaran”, yaitu bagaimana masyarakat menerima informasi dan memahaminya. Untuk mewujudkannya dalam pelaksanaan administrasi publik sehari-hari, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya:

- (a) Pertama, kondisi masyarakat yang apatis terhadap program-program pembangunan selama ini membutuhkan adanya upaya - upaya khusus untuk mendorong keingintahuan mereka terhadap informasi . Untuk itu, dibutuhkan adanya penyebarluasan (diseminasi) informasi secara aktif kepada seluruh komponen masyarakat, tidak bisa hanya dengan membuka akses masyarakat terhadap informasi belaka.
- (b) Kedua, pemilihan media yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi yang disebarluaskan sangat bergantung pada segmen sasaran yang dituju. Informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat awam sangat berbeda dengan yang dibutuhkan oleh organisasi pemerintah, non pemerintah, akademisi, dan anggota DPRD, misalnya. Selain itu, seringkali cara-cara dan media yang sesuai dengan budaya lokal jauh lebih efektif dalam mencapai sasaran daripada “media modern” seperti televisi dan surat kabar.
- (c) Ketiga, seringkali berbagai unsur non pemerintah misalnya pers, lembaga keagamaan, lembaga swadaya masyarakat (LSM) lebih efektif untuk menyebarluaskan informasi daripada dilakukan pemerintah sendiri. Untuk itu, penginformasian kepada berbagai komponen strategis ini menjadi sangat penting. pelaksanaannya dilakukan dengan

mekanisme yang mengikuti aturan atau regulasi yang ditetapkan oleh suatu organisasi pemerintahan.

Transparansi juga bisa berarti bahwa informasi yang berkaitan dengan organisasi tersedia secara mudah dan bebas serta bisa diakses oleh mereka yang terkena dampak kebijakan yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Kalaupun ada informasi yang tidak boleh diketahui oleh publik, yang sering disebut dengan “rahasia perusahaan”, maka harus ada kriteria yang jelas untuk itu. Keterbukaan juga bisa berarti informasi yang cukup berkaitan dengan kinerja lembaga tersedia dan disajikan dalam bentuk atau media yang mudah dipahami masyarakat. Sedangkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam hubungannya dengan pemerintah daerah perlu kiranya perhatian terhadap beberapa hal berikut ;

- (1) publikasi dan sosialisasi kebijakan-kebijakan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- (2) publikasi dan sosialisasi regulasi yang dikeluarkan pemerintah daerah tentang berbagai perizinan dan prosedurnya;
- (3) publikasi dan sosialisasi tentang prosedur dan tata kerja dari pemerintah daerah;
- (4) transparansi dalam penawaran dan penetapan tender atau kontrak proyek-proyek pemerintah daerah kepada pihak ketiga;
- (5) kesempatan masyarakat untuk mengakses informasi yang jujur, benar dan tidak diskriminatif dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

b. Responsivitas

Untuk responsivitas instansi pemerintah yang menjadi pelayan publik pengukuran kinerjanya menjadi sangat penting untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dalam hal pemberian pelayanan kepada mereka, selain itu juga pengukuran kinerja dapat dijadikan tolak ukur apakah masyarakat sudah merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang ada pada instansi. Dengan adanya informasi tentang penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kinerja supaya lebih sistematis dan tepat sasaran sehingga tujuan ataupun misi instansi pemerintahan bisa tercapai dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih optimal. Dengan adanya kinerja birokrasi yang tinggi maka instansi tersebut akan berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan.

Era globalisasi sekarang ini masalah pelayanan publik sedang banyak dibicarakan masyarakat terutama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran instansi. Indikasi nyata dari belum dikembangkannya komunikasi eksternal secara efektif. Gambaran pelayanan yang memperlihatkan bahwa belum ditemukan kesamaan persepsi antara harapan masyarakat dan

birokrat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam mewujudkan upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, akuntabilitas dan responsivitas sangat diperlukan. Namun, pelaksanaan tersebut tidak lepas dari adanya instansi pemerintah yang misi utamanya adalah mengakomodasi kepentingan masyarakat dan melaksanakan urusan-urusan masyarakat, aparatur negara atau aparat birokrasi pada umumnya menempati posisi yang sangat strategis di dalam pelaksanaan pelayanan. Penerapan akuntabilitas yang berlandaskan penerapan etika birokrasi yang dilakukan para birokrat akan mempermudah implementasi dari kebijakan pemerintah dalam usaha membangun pertumbuhan ekonomi.

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Rendahnya kemampuan pegawai merespons dapat menimbulkan krisis kepercayaan terhadap instansi itu sendiri. Inisiatif dan kreativitas birokrasi dalam merespons krisis dan dampaknya sama sekali tidak memadai. Masyarakat yang mengharapkan birokrasi untuk memberi respons yang tepat dan cepat terhadap krisis yang terjadi menjadi amat kecewa karena ternyata tindakan birokrasi cenderung reaktif dan tidak efektif. Berbagai persoalan yang terjadi di pusat dan di daerah tidak dapat diselesaikan dengan baik, bahkan cenderung dibiarkan sehingga masyarakat menjadi semakin tidak percaya terhadap kemampuan aparat instansi dalam menyelesaikan permasalahan

yang dihadapinya. Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan adalah responsivitas. Responsivitas sebagai aparatur negara, pegawai harus selalu memperhatikan dan memenuhi segala kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pemenuhan kebutuhan ini harus dilakukan dengan cepat dan responsif sehingga pelayanan yang diberikan dinilai berkualitas. Instansi dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

- (1) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- (2) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- (3) Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- (4) Produk pelayanan adalah 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. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Tabel 2.1 : Operasional Konsep Penelitian

No	Konsep	Deskripsi	Indikator
	Transparansi	Semua keputusan yang diambil secara terbuka yang berdasarkan dengan fakta obyektif.	- Bertambah wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan; - Meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, meningkatkan jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.
	Responsivitas	Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	- Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk yang dihasilkan, sarana dan prasarana yang digunakan, dan kompetensi pemberi layanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe fenomenologi. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yakni mendeskripsikan setiap aspek-aspek yang menjadi dimensi penelitian. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pendekatan fenomenologi digunakan karena bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena yang terjadi dalam subyek penelitian, dimana peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian yang berupa kata-kata yang diperoleh selama mengadakan pengamatan dan wawancara dengan sejumlah informan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam lingkup instansi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat. Penentuan lokasi penelitian dipilih karena didasarkan pada alasan obyektif bahwa pada instansi ini masih terdapat beberapa titik kekurangan dalam hal pelayanan, dan responsivitas warga masyarakat. Sementara sudah banyak program-program yang dilaksanakan oleh pimpinan instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian berlangsung selama lebih dari dua bulan yang dimulai pada tanggal 11 Desember 2017 sampai dengan 20 Februari 2018. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam proses penelitian seperti pengumpulan data lapangan sekaligus juga dilakukan pengolahan data dan penulisan hasil penelitian.

C. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah evaluasi kinerja dalam aspek transparansi pelayanan dan responsivitas pelayanan terhadap warga masyarakat yang berurusan dengan instansi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat. Evaluasi kinerja dilihat pada aspek-aspek seperti transparansi pelayanan, akuntabilitas pelayanan, responsivitas pegawai dalam melayani, kedisiplinan pegawai, dan responsibilitas pelayanan. Evaluasi kinerja ini dimaksudkan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada.

D. Informan Penelitian

Supaya dapat diperoleh data yang valid, maka informan penelitian ditentukan secara purposive yakni pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat yang secara langsung berinteraksi dengan warga masyarakat yang dilayani. Selain informan dari aparat penyelenggara layanan, data juga diperoleh dari warga masyarakat yang memiliki kepentingan dengan instansi ini.

Informan tersebut dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yakni dari kalangan internal Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, dan dari unsur masyarakat transmigran yang memperoleh layanan.

Untuk informan internal Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, yaitu Kepala Dinas Transmigrasi yang bertindak sebagai pengambil kebijakan, menyelenggarakan urusan pemerintah daerah dibidang ketransmigrasian, Sekretaris dinas yang memiliki tugas sebagai pengolahan administrasi umum, Kepala Bidang Perencanaan Teknis dan kawasan Transmigrasi,

Kepala Bidang Pembangunan Pemukiman dan Penempatan Transmigrasi, Kepala Bidang Pengembangan dan Kawasan transmigrasi, Kepala Bidang Fasilitasi Pertanahan dan Pelatihan Transmigrasi, para kepala seksi, staf beserta warga masyarakat Transmigrasi.

Sedang informan dari unsur masyarakat terdiri dari 3 (tiga) orang yaitu : Hasan Lukman, transmigran di Kabupaten Mamuju, Suro Hadi – transmigran yang bermukim di Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar, dan Sekar, transmigran yang bermukim di Kabupaten Mamuju Tengah.

E. Instrumen Penelitian

Peneliti dalam hal ini bertindak sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data lapangan. Adapun pengumpulan data menggunakan instrumen pedoman wawancara, panduan pengamatan, dan catatan dokumentasi. Adapun instrumen pengumpul data tersebut digunakan untuk memperoleh data pada:

- a. Pedoman wawancara, adalah alat pengumpul data yang merupakan pedoman dalam melakukan wawancara, hal ini dimaksudkan supaya pelaksanaan wawancara lebih fokus dan tidak bias. Data dari informan dalam pelaksanaan wawancara dicatat dalam buku catatan yang telah disediakan dan juga dilakukan perekaman melalui alat perekam audio.
- b. Observasi atau pengamatan, dilakukan secara langsung dengan mengamati kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Beberapa teknik pengamatan digunakan secara berbeda terhadap obyek yang

diteliti, hal ini dimaksudkan supaya data yang diperoleh adalah data yang benar-benar sesuai dengan fakta yang ada.

- c. Dokumentasi, adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri dokumen-dokumen terkait seperti peraturan perundang-undangan yang berlaku, peraturan kepegawaian, atau peraturan lainnya yang ada pada instansi ini yang relevan dengan obyek penelitian. Dokumen baik yang tertulis maupun gambar seperti foto-foto. Sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan pengumpulan data, maka beberapa alat yang diperlukan seperti peralatan tulis menulis (buku catatan, ballpoint), gambar yang digunakan adalah HP dan alat bantu pengumpul data lainnya.

F. Prosedur Pengumpulan Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

3. Data Primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya yang dalam hal ini dimulai dari pimpinan instansi, pelaksana pelayanan, dan warga masyarakat yang dilayani.
4. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari lokasi penelitian. Data ini dimaksudkan untuk memperkuat atau mendukung data primer yang sudah ada. Data ini bersumber dari dokumen dan arsip yang relevan dengan topik penelitian. Pemeriksaan dokumen dilakukan secara intensif untuk menghindari penafsiran data yang tidak tepat.

G. Metode Analisis Data

Teknik pengujian data yang digunakan dalam menentukan keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan triangulasi. Beberapa teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber yakni data yang diperoleh dari salah satu informan tidak langsung dijadikan sebagai data utama dan dipercaya, namun dilakukan cross check atau dicari data pembanding dari informan lain sampai diyakini bahwa data tersebut sudah jenuh. Triangulasi lainnya adalah triangulasi metode, yakni data yang diperoleh dengan metode tertentu untuk sumber sama, juga dilakukan teknik yang berbeda untuk memperoleh data.

Sedangkan triangulasi waktu digunakan untuk pengecekan konsistensi data yang diperoleh berdasarkan waktu pengambilan data tersebut.

Proses analisis data dilakukan dengan metode deskriptif yaitu proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis hasil pengamatan, transkrip wawancara, catatan dokumentasi dan bahan-bahan lain. Proses analisis data mengikuti tahapan sebagai berikut:

1. Penelaahan data, yakni data yang telah terkumpul dari berbagai sumber data ditelaah untuk melihat kesesuaian.
2. Reduksi data, yaitu data yang telah ditelaah kemudian direduksi sedemikian rupa supaya tersusun secara sistematis.
3. Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam satuan-satuannya yang berfungsi untuk menentukan atau mendefinisikan kategori selanjutnya.

4. Pengkodean, yakni data yang telah dikategorikan kemudian diberikan kode tertentu untuk menentukan atau mendefinisikan kategori selanjutnya.
5. Pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara memperpanjang keterlibatan peneliti dengan latar penelitian melakukan pengamatan yang lebih teliti, rinci, dan mendalam, melakukan triangulasi dengan sumber data, teori, metode dan penelitian, mendiskusikan hasil sementara dengan sejawat. Menganalisis kasus negatif dengan cara memanfaatkan referensi yang ada seperti rekaman, foto, laporan kegiatan periodik dan sebagainya
6. Setelah kelima tahap tersebut selesai, selanjutnya dilakukan penafsiran data dengan menemukan atau membangun kategori-kategori ini mengenai hal-hal, orang, peristiwa dengan segala karakteristik dan menghubungkan satu sama lain dengan tujuan bukan semata-mata menyajikan deskripsi secara langsung atau deskripsi analisis saja tetapi perpaduan keduanya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Transmigrasi

Dinas mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah bidang Transmigrasi berdasarkan asas otonomi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Dalam menyelenggarakan tugas pokok Dinas Transmigrasi mempunyai fungsi : Penyelenggaraan perumusan dan penetapan, pengaturan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan teknis urusan di bidang Transmigrasi; Penyelenggaraan fasilitasi dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas di bidang Transmigrasi ; Penyelenggaraan koordinasi dan kerjasama dalam rangka tugas pokok dan fungsi dinas.

a. Kepala dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok merumuskan, menetapkan, mengkoordinasikan, mengendalikan dan memimpin Dinas dalam melaksanakan otonomi daerah dibidang Transmigrasi. Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut diatas Kepala Dinas mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan, penetapan, pengaturan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan teknis dibidang penyiapan kawasan dan pembangunan pemukiman Transmigrasi, bidang pengembangan kawasan Transmigrasi, dan bidang pelatihan Transmigrasi ;
- 2) Penyelenggaraan fasilitasi dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas bidang penyiapan kawasan dan pembangunan pemukiman Transmigrasi, bidang pengembangan kawasan Transmigrasi, dan bidang pelatihan Transmigrasi

dan penyelenggaraan koordinasi dan kerjasama dalam rangka tugas pokok dan fungsi dinas.

Fungsi yang diemban tersebut di atas menunjukkan jika Kepala Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat selain bertanggung jawab terhadap penetapan kebijakan transmigrasi di wilayah ini, maka juga bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan tersebut. Untuk itu, juga melekat tanggung mengkoordinasikan seluruh bidang yang ada di Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat.

Gambaran ini menunjukkan betapa pentingnya kedudukan Kepala Dinas Transmigrasi. Karena fungsinya bersifat menyeluruh, pada perumusan kebijakan dan sekaligus pelaksanaan dari kebijakan tersebut.

b. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program dan pelaporan, pengelolaan administrasi umum, perlengkapan, kerumahtanggaan, administrasi keuangan serta pengelolaan administrasi kepegawaian. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, Sekretaris mempunyai fungsi : koordinasi perencanaan dan program Dinas, pengkajian perencanaan program kesekretariatan, pengkajian pengelolaan perlengkapan, kerumahtanggaan, urusankeuangan, kepegawaian dan umum.

- 1) Sub bagian keuangan. Sub bagian keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan, menyusun dan melaksanakan laporan pertanggungjawaban keuangan Dinas.
- 2) Sub bagian Program dan Pelaporan. Subbagian Program dan Pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan perencanaan dan penyusunan

program dan pelaporan tugas-tugas bidang.

c. Bidang Perencanaan Teknis Kawasan Transmigrasi

Bidang Perencanaan Teknis Kawasan Transmigrasi dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas pokok, menyusun, program kegiatan bidang dan seksi dalam perencanaan teknis satuan kawasan pengembangan, perencanaan teknis satuan pemukiman, dan perencanaan pengembangan masyarakat, identifikasi dan informasi potensi kawasan, advokasi kawasan, perencanaan kawasan, dan fasilitasi penetapan kawasan, standarisasi, bimbingan teknis dan supervisi serta monitoring dan evaluasi penyusunan rencana sarana dan prasarana.

Bidang Perencanaan Teknis Kawasan Transmigrasi membawahi 3 (tiga) seksi yaitu:

- 1) Seksi Perencanaan Transmigrasi. Mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan perencanaan teknis satuan kawasan pengembangan, perencanaan teknis satuan pemukiman, dan perencanaan pengembangan masyarakat.
- 2) Seksi Bina Potensi Kawasan Transmigrasi. Mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan diidentifikasi dan informasi potensi kawasan, advokasi kawasan, perencanaan kawasan dan fasilitasi penetapan kawasan transmigrasi.
- 3) Seksi Perencanaan Sarana dan Prasarana Transmigrasi. Mempunyai tugas pokok melaksanakan Standarisasi, bimbingan teknis dan supervisi serta monitoring dan evaluasi penyusunan rencana sarana dan prasarana kawasan;

Melalui bidang ini seluruh kegiatan Dinas Transmigrasi direncanakan. Mulai dari perencanaan yang sifatnya makro maupun yang sifatnya detail atau teknis. Untuk perencanaan teknis, Dinas transmigrasi melalui bidang ini harus mempersiapkan perencanaan teknis satuan kawasan pengembangan, perencanaan teknis satuan pemukiman, dan perencanaan pengembangan masyarakat. Selain itu, juga mempersiapkan identifikasi dan informasi potensi kawasan, advokasi kawasan, perencanaan kawasan dan fasilitasi penetapan kawasan transmigrasi. Salah satu aspek yang juga penting dan harus dilakukan oleh bidang ini adalah standarisasi, bimbingan teknis dan supervisi serta monitoring dan evaluasi penyusunan rencana sarana dan prasarana kawasan. difasilitasi oleh pemerintah melalui Dinas Transmigrasi. Untuk itu, maka setidaknya melalui Dinas ini harus dilakukan persiapan pemukiman para transmigran, penataan dan sebaran para transmigran, dan melakukan kerjasama dengan daera-daerah yang menjadi tujuan para transmigran dan daerah sekitarnya. Dengan demikian, Dinas Transmigrasi memiliki kesiapan dalam memenuhi segala kebutuhan transmigran yang terkait dengan fasilitas kehidupan mereka.

d. Bidang Pembangunan Pemukiman dan Penempatan Transmigrasi

Bidang Pembangunan Pemukiman dan Penempatan Transmigrasi dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas pokok, menyusun, program kegiatan bidang dan seksi dalam penyiapan dan evaluasi lahan pemukiman, penyiapan dan evaluasi sarana pemukiman dan evaluasi prasarana pemukiman serta kelayakan pemukiman, penyiapan perpindahan, penyiapan calon Transmigran dan penduduk setempat, pelayanan perpindahan

serta penataan dan adaptasi, penyiapan bahan perumusan kebijakan, standarisasi, bimbingan teknis dan serta monitoring dan evaluasi mediasi antar daerah dan kerjasama antar daerah. Bidang Pembangunan Pemukiman dan Penempatan Transmigrasi membawahi 3 (tiga) seksi yaitu:

1) Seksi Pembangunan Pemukiman Transmigrasi

Seksi Pembangunan Pemukiman Transmigrasi, dipimpin oleh seorang Kepala Seksi mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pada penyiapan dan evaluasi lahan pemukiman, penyiapan dan evaluasi sarana pemukiman dan evaluasi prasarana pemukiman serta kelayakan pemukiman;

2) Seksi Penataan dan Penyebaran Penduduk Transmigrasi, dipimpin oleh seorang Kepala Seksi mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan penyiapan perpindahan, Penyiapan calon Transmigran dan penduduk setempat, pelayanan perpindahan serta penataan dan adaptasi.

3) Seksi Kerja Sama Antar Daerah Transmigrasi, dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas pokok melaksanakan Penyiapan bahan perumusan kebijakan, standarisasi, bimbingan teknis dan supervisi serta monitoring dan evaluasi mediasi antar daerah dan kerjasama antar daerah;

Dengan adanya bidang ini, maka kebutuhan transmigrasi terhadap sarana dan prasarana tempat tinggal mereka, dan dukungan lingkungan dapat difasilitasi. Karena program transmigrasi selain berkaitan dengan pemindahan penduduk dari wilayah yang padat ke daerah yang masih renggang kepadatannya, juga memperhatikan kelangsungan hidup para transmigran di tempat tujuan.

Dalam kaitan itu, maka diantara kebutuhan mereka adalah tempat tinggal, area mata pencaharian, lingkungan yang kondusif yang kesemuanya itu harus difasilitasi oleh pemerintah melalui Dinas Transmigrasi. Untuk itu, maka setidaknya melalui Dinas ini harus dilakukan persiapan pemukiman para transmigran, penataan dan sebaran para transmigran, dan melakukan kerjasama dengan daera-daerah yang menjadi tujuan para transmigran dan daerah sekitarnya. Dengan demikian, Dinas Transmigrasi memiliki kesiapan dalam memenuhi segala kebutuhan transmigran yang terkait dengan fasilitas kehidupan mereka.

e. Bidang Pengembangan Kawasan Transmigrasi

Bidang Pengembangan Kawasan Transmigrasi mempunyai tugas pokok, melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan pembangunan, pengembangan, evaluasi sarana pemukiman dan kawasan, penyerasian lingkungan, serta standarisasi sarana dan prasarana, kebijakan produksi, pengolahan, pemasaran, lembaga ekonomi dan permodalan, dan kewirausahaan serta Pangan dan Kesehatan, Fasilitas pendidikan, fasilitas mental spritual dan seni budaya, promosi dan publikasi, kemitraan badan usaha, kemitraan masyarakat, dan kemitraan kelembagaan pemerintah.

Bidang Pengembangan Kawasan Transmigrasi membawahi 3 (tiga) seksi, yaitu:

- 1) Seksi Pembangunan dan Pengembangan Sarana dan Prasarana Kawasan Transmigrasi mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan pembangunan, pengembangan, evaluasi sarana pemukiman dan kawasan, penyerasian lingkungan, serta standarisasi sarana dan prasarana.
- 2) Seksi Pengembangan Usaha dan Sosial Budaya

Mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan produksi, pengolahan, pemasaran, lembaga ekonomi dan permodalan, dan kewirausahaan serta Pangan, dan Kesehatan, Fasilitas pendidikan, fasilitas mental spritual dan seni budaya.

3) Seksi Promosi, dan Kerjasama Kelembagaan Transmigrasi.

Mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan promosi dan publikasi, kemitraan badan usaha, kemitraan masyarakat, dan kemitraan kelembagaan pemerintah.

Melalui bidang ini Dinas Transmigrasi mempersiapkan kawasan yang menjadi lokasi para transmigran. Untuk itu, bidang ini tentu akan mengawalinya dengan melakukan studi kelayakan atas kawasan dimaksud, bagaimana mempersiapkan kawasan tersebut sehingga layak pemukiman, dan mempersiapkan sarana dan parasarana pendukung lingkungan tersebut. Dengan demikian terhadap pelaksanaan pembangunan, pengembangan, evaluasi sarana pemukiman dan kawasan, penyerasian lingkungan, serta standarisasi sarana dan prasarana menjadi tanggung jawab bidang ini. Tidak hanya penyiapan fisik sarana dan prasarana, bidang ini juga bertanggung jawab atas pengolahan, pemasaran, lembaga ekonomi dan permodalan, dan kewirausahaan serta Pangan, dan Kesehatan, Fasilitas pendidikan, fasilitas mental spritual dan seni budaya, termasuk dalam hal promosi dan publikasi, kemitraan badan usaha, kemitraan masyarakat, dan kemitraan kelembagaan pemerintah.

f. Bidang Fasilitas Pertanahan dan Pelatihan Transmigrasi

Bidang Fasilitas Pertanahan dan Pelatihan Transmigrasi dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok, melaksanakan Fasilitas

Pencadangan tanah, identifikasi dan penataan tanah, pengelolaan tanah dokumentasi penyediaan/pelayanan tanah, pengukuran bidang tanah, pengurusan hak atas tanah dan advokasi pertanahan serta pendidikan dan pelatihan transmigrasi di lokasi/kawasan transmigrasi. Bidang Pelatihan Transmigrasi membawahi 3 (tiga) seksi, yaitu:

1) Seksi Penyediaan Pertanahan Transmigrasi

Mempunyai tugas pokok melaksanakan Fasilitasi Pencadangan tanah, identifikasi dan penataan tanah, pengelolaan tanah dokumentasi penyediaan tanah.

2) Seksi Pelayanan Pertanahan Transmigrasi

Mempunyai tugas pokok melaksanakan Pengukuran bidang Tanah, Pengurusan Hak atas tanah, advokasi pertanahan dan Dokumentasi pelayanan pertanahan.

3) Seksi Pendidikan dan Pelatihan Transmigrasi

Melaksanakan pendidikan dan pelatihan Transmigrasi di lokasi Transmigrasi dan Kawasan Transmigrasi.

Pada umumnya para transmigran di tempat tujuan mereka menggantungkan hidup pada kegiatan pertanian atau perkebunan. Karena itu, soal kesiapan tanah merupakan salah satu aspek penting yang harus menjadi perhatian Dinas Transmigrasi.

Terhadap hal tersebut, oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat melakukan kegiatan yang terkait dengan pertanahan ini menyangkut fasilitasi Pencadangan tanah, identifikasi dan penataan tanah, pengelolaan tanah dokumentasi penyediaan tanah, melaksanakan Pengukuran bidang Tanah, Pengurusan Hak atas tanah, advokasi pertanahan dan Dokumentasi

pelayanan pertanahan, serta melaksanakan pendidikan dan pelatihan Transmigrasi dilokasi Transmigrasi dan Kawasan Transmigrasi. Pelatihan yang menjadi tekanan perhatian tentunya adalah upaya mengoptimalkan pemanfaatan tanah sebagai sarana produksi bagi para transmigran.

2. Gambaran Umum

Perkembangan Transmigrasi di Indonesia sudah ada sejak jaman pemerintahan Hindia Belanda yang menyelenggarakan kolonisasi pada tahun 1905, kegiatan ini dilanjutkan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 1945 sampai dengan saat ini. Pada masa orde baru, penempatan “Transmigrasi” sebagai salah satu jalur pemerataan dalam Trilogi pembangunan dimana “kolonisasi” maupun “Transmigrasi” adalah rencana pusat. Seiring dengan perubahan paradigma pembangunan saat ini maka program Transmigrasi telah membawa dampak nyata bagi proses dinamika pembangunan dalam situasi dan kondisi yang berkembang dengan nuansa demokrasi yang tersirat dalam kebijakan otonomi daerah (UU No. 22 Tahun 1999). Oleh sebab itu kebijakan pembangunan Transmigrasi dituntut adanya kepedulian lebih besar terhadap pembangunan masyarakat lokal untuk dapat tumbuh dan maju bersama-sama masyarakat Transmigrasi. Pelaksanaannya memiliki prinsip demokrasi yang tinggi dan dapat mendorong peran serta masyarakat serta mengupayakan keseimbangan dan keadilan dapat memperhatikan potensi dan karakteristik daerah. Dengan kata lain bahwa pembangunan transmigrasi harus dapat digunakan sebagai alat pembangunan daerah. Paradigma baru penyelenggaraan Transmigrasi diharapkan dapat memperbaiki cara program Transmigrasi dan diterima oleh berbagai pihak khususnya daerah-daerah yang masih membutuhkan adanya pengembangan

suatu kawasan baik sumber daya manusia maupun pemanfaatan sumber daya alam yang tersedia dengan tetap memperhatikan kepada :

1. Program pembanguana dan pembinaan diubah dari yang bersifat standar menjadi spesifik lokal yang sesuai nuansa kebijakan-kebijakan dan potensi daerah.
2. PerencanaaTransmigrasi harus merupakan kombinasi dan aspirasi masyarakat,perencanaan daerah(Pemerintah Kabupaten)dan arah kebijakan pemerintah pusat(*Bottom Up Planning*)

Sesuai ketetapan MPR RI No IV/MPR/1999 tentang GBHN tahun 1999-2004,salah satu arah kebijakan Pembangunan Daerah ditetapkan yaitu mempercepat pembangunan pedesaan dalam rangka pemerdayaan masyarakat terutama petani dan nelayan melalui penyediaan prasarana pembangunan sistem agrobisnis, industri kecil, kerajinan rakyat, pengembangan kelembagaan teknologi dan pemanfaatan sumber daya alam.Selanjutnya kebijakan dibidang sumber daya alam dan lingkungan hidup juga ditetapkan yaitu mengolah sumber daya alam dan memelihara daya dukungnya agar bermanfaat bagi peningkatan kesejahteraan rakyat dari generasi kegenerasi.

Landasan Hukum dan visi Misi Dinas Transmigrasi

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1997 tentang Ketransmigrasian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No 29 Tahun 2009 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1997 Tentang Ketransmigrasian

b. Landasan penyelenggaraan Transmigrasi adalah UUD 1945, kemudian dijabarkan dalam keputusan menteri, sehingga tujuan Transmigrasi terkesan menjadi sangat luas. Kemudian pada tahun 1960 berhasil dirumuskan PERPU Nomor 29, tentang Pokok-Pokok Penyelenggaraan Transmigrasi.

Visi dan Misi Transmigrasi

- a. Visi Terwujudnya Masyarakat Transmigrasi yang Sejahtera dan Kawasan Transmigrasi yang Berkembang Secara Berkelanjutan
- b. Misi Untuk mewujudkan Visi tersebut Direktorat Jendral Pembinaan Pengembangan Masyarakat dan Kawasan Transmigrasi Menetapkan Misi sebagai berikut:
 - 1) Meningkatkan Kualitas perencanaan teknis pengembangan masyarakat dan kawasan transmigrasi
 - 2) Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan masyarakat.
 - 3) Meningkatkan produktivitas dan pengembangan usaha dalam sistem agribisnis yang berkembang
 - 4) Merehabilitasi dan meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana permukiman/kawasan Transmigrasi
 - 5) Mengembangkan masyarakat Transmigrasi yang berwawasan lingkungan
 - 6) Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi Direktorat Jenderal.

3. Karakteristik Sumber Daya Pegawai Pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat

Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat memiliki jumlah pegawai sebanyak 49 pegawai, dimana masing-masing pegawai memiliki kemampuan dan karakteristik yang berbeda-beda, baik dilihat dari aspek pendidikan, aspek

kepangkatan, aspek jabatan dan golongan. Sehingga memiliki kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan berbeda pula, kita bisa melihat dari cara mereka memberikan suatu pelayanan yang ada pada instansi kepada masyarakat yang dilayani. Karena terkadang dari segi pangkat, pendidikan, dan jabatan belum bisa menunjang sepenuhnya bahwa kinerja yang mereka lakukan dapat memuaskan masyarakat. Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan keadaan pegawai yang ada pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat.

Tabel 3.I

Keadaan pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dilihat dari latar belakang pendidikan

No	Uraian	Jumlah Pegawai	Persentase
1	S2	9 orang	18,6
2	SI	29 orang	59
3	Diploma	2 orang	4,7
4	SMU	8 orang	16,5
5	SMP	1 orang	2
Jumlah		49 orang	100

Sumber : Sekertariat Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat
(Desember 2017)

Apabila kita melihat dari aspek latar belakang pendidikannya Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat memiliki pegawai dengan pendidikan pasacasarjana dan sarjana cukup tinggi dilihat dari jumlah persentase. Sedangkan pendidikan diploma dan sekolah menengah pertama itu yang paling sedikit dari jmlah persentase pegawai yang ada, dan jenjang pendidikan

Sekolah menengah umum terlihat hanya beberapa persen saja. Berarti dapat disimpulkan bahwa sumberdaya manusia yang terdapat pada instansi ini cukup memadai dari segi pendidikan

Tabel 3.2

Keadaan pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dilihat berdasarkan Eselon

No	Uraian	Jumlah Pegawai	Persentase
1	Eselon II	1 orang	2
2	Eselon III	5 orang	10
3	Eselon IV	15 orang	30,6
4	Staf	28 orang	57
Jumlah		49 orang	100

Sumber : Sekertariat Dinas Transmigrasi provinsi Sulawesi Barat
(Desember 2017)

Melihat dari keadaan tingkat Eselon pegawai, mulai dari yang tertinggi sampai dengan yang terrendah, sebagian besar Eselon IV yang paling banyak karena hasil persentase tertinggi dari jumlah Pegawai yang ada pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, dan hanya satu orang saja yang menduduki Eselon II, karena memang dalam satu instansi hanya bisa dipimpin oleh satu orang saja yaitu harus Eselon II. Hanya beberapa persen saja yang menduduki Eselon III, dan masih banyak pula yang non Eselon seperti staf yang ada pada instansi ini. Bisa ditarik kesimpulan dari hasil persentase pegawai yang ada pada instansi ini masih banyak yang non Eselon karena setengahnya dari pegawai yang ada adalah masih Staf

Tabel 3.3

Keadaan pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dilihat berdasarkan Pangkat/Golongan

No	Uraian	Jumlah Pegawai	Persentase
1	Pembina Tk.I (IV/b)	5 orang	10
2	Pembina (IV/a)	3 orang	6
3	Penata TK.I (III/d)	13 orang	26,5
4	Penata (III/c)	7 orang	14
5	Penata Muda TK.I (III/b)	3 orang	6
6	Penata Muda (III/a)	10 orang	20,5
7	Pengatur TK.I (II/d)	1 orang	2
6	Pengatur Muda TK.I (II/b)	2 orang	4
7	Pengatur Muda (II/a)	4 orang	8
8	Juru (I/c)	1 0rang	2
Jumlah		49 orang	100

Sumber : Sekertariat Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat
(Desember 2017)

Melihat dari keadaan jumlah pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat berdasarkan pangkat dan golongan, dari hasil persentase pegawai yang menduduki pangkat Penata TK.I (III/d) yang paling tinggi dibandingkan dengan pangkat dan golongan yang lainnya, terlihat jelas bahwa pangkat Pengatur TK.I (II/d) dan Pangkat Juru (I/c) yang paling sedikit dari jumlah pegawai yang ada pada instansi ini. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai yang ada pada instansi ini tergolong cukup baik dilihat dari pangkat dan golongan, karena pangkat yang rendah hanya sebagian kecil saja.

Tabel 3.4

Jumlah pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dilihat berdasarkan Jabatan

No	Uraian	Jumlah Pegawai	Persentase
1	Kepala Dinas	1 orang	2
2	Sekertaris Dinas	1 orang	2
3	Kepala Bidang	4 orang	8
4	Kepala Seksi	12 orang	24,5
5	Kasubag umum &Program	3 orang	6
6	Staf	28 orang	57
Jumlah		49 orang	100

Sumber : Sekertariat Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat
(Desember 2017)

Dari keadaan jabatan pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, yang menduduki jabatan tertinggi adalah kepala dinas, dan satu orang jabatannya sebagai Sekertaris dinas. Yang menduduki jabatan kepala seksi adalah yang paling banyak pada instansi ini dilihat dari hasil persentase, kepala Bidang hanya beberapa persen saja, staf adalah yang terbanyak karena lebih dari setengah pegawai yang ada. Disimpulkan bahwa masih banyak pegawai pada instansi ini belum memiliki jabatan.

B. Hasil Penelitian

I. Transparansi Pelayanan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat

Dinas Transmigrasi mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah bidang Transmigrasi berdasarkan asas otonomi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Transmigrasi mempunyai fungsi:

- (1) Penyelenggaraan perumusan dan penetapan, pengaturan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan teknis urusan di bidang transmigrasi.
- (2) Penyelenggaraan fasilitasi dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas di bidang transmigrasi.
- (3) Penyelenggaraan koordinasi dan kerjasama dalam rangka tugas pokok dan fungsi dinas.

a. Transparansi Dalam Penyelenggaraan Fungsi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat

Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat sebagai organisasi perangkat daerah di tingkat provinsi dalam melaksanakan fungsinya harus selalu melaksanakan koordinasi baik vertikal maupun horisontal. Program ketrasmigrasian sebagai program nasional dan daerah harus melibatkan semua tingkatan pemerintahan. Oleh karena itu, koordinasi dan transparansi merupakan syarat mutlak yang harus selalu dilakukan dalam rangka menyukseskan program tersebut. Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat berkewajiban mengkoordinasikan pelayanan ketrasmigrasian di wilayahnya, baik koordinasi dengan pemerintah pusat maupun dengan pemerintah kabupaten. Dalam pelaksanaan koordinasi tersebut, asas transparansi harus

selalu dijunjung tinggi demi efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program Transmigrasi tersebut. Koordinasi tersebut wajib dilakukan untuk mensinergikan program pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten.

Adapun fungsi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat yaitu :

- (a) Menyelenggarakan Perumusan dan Penetapan, Pengaturan dan Koordinasi Pelaksanaan Kebijakan Teknis Urusan di Bidang Transmigrasi.
- (b) Menyelenggarakan Fasilitasi dan Pengendalian Pelaksanaan Tugas-Tugas di Bidang Transmigrasi.
- (c) Menyelenggarakan koordinasi dan kerjasama dalam rangka tugas pokok dan fungsi dinas.

Koordinasi pelaksanaan program Ketransmigrasian di Provinsi Sulawesi Barat tergambar dengan pelaksanaan rapat koordinasi yang dilakukan tanggal 8 Februari 2017 yang dihadiri oleh Sekretaris Provinsi Sulawesi Barat, Kepala Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, Dirjen Kawasan Pengembangan Transmigrasi, Sekretaris Ditjen PKP2 Transmigrasi, Direktur Pelayanan Transmigrasi, dan para Kepala Organisasi Perangkat Daerah Dinas Transmigrasi se Provinsi Sulawesi Barat.

Rapat koordinasi tersebut merupakan pemantapan pelaksanaan program penyiapan kawasan pembangunan Transmigrasi dan pembangunan pemukiman, pengembangan usulan tahun 2018 agar lebih baik. Dalam rapat koordinasi tersebut Sekretaris Provinsi Sulawesi Barat menyampaikan bahwa Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat mengharapkan rapat koordinasi tersebut menjadi lebih baik lagi kedepan.

Lebih lanjut Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Barat I Z mengemukakan :

“Di Sulbar, terdiri dari enam kabupaten, dua diantaranya kabupaten yang baru berdiri yaitu kabupaten Mamuju Tengah dan Mamuju Utara, dan kedua kabupaten tersebut dikenal dengan pengembangan transmigrasi, seperti di Kabupaten Mamuju Utara, Kota Terpadu Mandiri, merupakan salah satu pengembangan Transmigrasi.” (Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat).

Prestasi Provinsi Sulawesi Barat dalam penyelenggaraan program Transmigrasi selama ini diapresiasi oleh Pemerintah Pusat dengan memberikan kepercayaan kepada Provinsi Sulawesi Barat sebagai tuan rumah pelaksanaan Rapat Regional Penjaringan Program Transmigrasi wilayah Sulawesi, Maluku, Papua, Kalimantan Barat, Aceh dan Nusa Tenggara Timur pada tanggal 13 Februari 2018.

Kepala Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat MH mengemukakan:

"Sebelum rakor tersebut diawali dengan rakor ketransmigrasian antar kabupaten se-Sulbar. Melalui rapat tersebut telah menyepakati wilayah transmigrasi di enam kabupaten di Sulbar yang didesain menjadi desa transmigrasi pengembang sektor pertanian. enam desa akan didekatkan jaraknya dengan kota, sehingga diharapkan juga dapat mendorong hubungan kota dan desa semakin dekat. (Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat).

Transparansi dalam pelayanan ketransmigrasian di Provinsi Sulawesi Barat menjadi komitmen dan harapan Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. Hal tersebut tergambar dari ungkapan Wakil Gubernur Sulawesi Barat Enny Anggraeny Anwar yang menuturkan bahwa :

“Rapat regional ketransmigrasian merupakan momentum penting dalam suatu perencanaan untuk memperoleh data calon lokasi pembangunan transmigrasi..... rapat regional ini dapat menghimpun dan mendapatkan calon lokasi pemukiman transmigrasi baru (PTB) yang memenuhi syarat "2C" (clear and clean) dan "3L" (layak huni, layak kembang dan layak usaha) dengan melakukan verifikasi dokumen yang sesuai dan masuk dalam daftar 144 kawasan transmigrasi.” (13 Februari 2018; Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat).

Komitmen Provinsi Sulawesi Barat untuk menyelenggarakan program Transmigrasi secara baik dan transparan diapresiasi Dirjen Penyiapan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi (PKP2Trans) Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) pada rapat koordinasi di Kabupaten Mamuju yang menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat yang menjadi tuan rumah dalam rapat regional tersebut.

Lebih lanjut Dirjen Penyiapan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi (PKP2Trans) Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) "RHP" mengemukakan bahwa:

"Pembangunan ketransmigrasian memiliki peran strategis terutama dalam hal pemerataan kesejahteraan, percepatan pembangunan wilayah hingga menyatukan bangsa Indonesia.....Urgensi transmigrasi menjadi salah satu fokus prioritas nasional yang tertuang dalam RPJMN 2015-2019."(13 Februari 2018; Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat).

Komitmen Pemerintah Provinsi melalui Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat untuk menyelenggarakan program Transmigrasi secara baik dan transparan telah tergambar dengan intensifnya dilakukan rapat koordinasi yang bertujuan menyelaraskan program ketransmigrasian antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten di Sulawesi Barat.

b. Transparansi Dalam Penetapan Sasaran dan Program Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat

Adapun sasaran strategik Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat merupakan bagian integral dalam proses perencanaan strategik dan merupakan dasar yang kuat untuk mengendalikan dan memantau pencapaian kinerja serta lebih menjamin suksesnya pelaksanaan rencana jangka panjang yang sifatnya

menyeluruh yang berarti menyangkut keseluruhan satuan kerja di lingkungan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat. Sasaran-sasaran yang ditetapkan sepenuhnya mendukung pencapaian tujuan strategik yang terkait. Dengan demikian, apabila seluruh sasaran yang ditetapkan telah dicapai diharapkan bahwa tujuan strategik terkait juga telah dapat dicapai.

Kemudian, pada masing-masing sasaran ditetapkan program yang akan dijalankan untuk mencapai sasaran terkait. Sama seperti sasaran terhadap tujuan, program-program yang ditetapkan sepenuhnya mendukung pencapaian sasaran yang terkait. Secara keseluruhan sasaran dan program Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dalam bidang Transmigrasi tahun 2016 dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Terbangunnya Wilayah Pengembangan Transmigrasi (WPT) dan Lokasi Permukiman Transmigrasi (LPT) baru serta terfasilitasinya perpindahan dan penempatan keluarga Transmigran.
- b. Meningkatnya kapasitas sumberdaya manusia dan kelembagaan masyarakat Transmigrasi padapermukiman Transmigrasi dan berkembangnyakawasan Transmigrasi sebagai embrio pusat pertumbuhan baru.
- c. Terciptanya tata kelola organisasi yang efektif, transparan, akuntabel dan bersih dari KKN serta meningkatnya pemanfaatan hasil penelitian dan informasi sebagai acuan perumusan kebijakan.

Setiapsasaran yang ditetapkan perlu adanya suatu indikator kinerja untuk mengukur keberhasilan pencapaian setiap sasaran setiap tahunnya. Berikut inidijabarkan indikator kinerja untuk setiap sasaran Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat serta pencapaiannya.

1. **Sasaran** : Terbangunnya Wilayah Pengembangan Transmigrasi (WPT) dan Lokasi Permukiman Transmigrasi (LPT) baru serta terfasilitasinya perpindahan dan penempatan keluarga transmigran. **Dengan indikator** : Terwujudnya pembangunan pemukiman transmigrasi di 5 Kabupaten di Sulawesi Barat.
2. **Sasaran** : Meningkatnya kapasitas sumberdaya manusia dan kelembagaan masyarakat Transmigrasi pada permukiman Transmigrasi dan berkembangnya kawasan Transmigrasi sebagai embrio pusat pertumbuhan baru. Terwujudnya pembinaan Unit Permukiman Transmigrasi dan Sekitar kawasan Transmigrasi menjadi desa mandiri. **Dengan indikator** : Terwujudnya pembinaan Unit Permukiman Transmigrasi dan Sekitar kawasan transmigrasi menjadi desa mandiri.
3. **Sasaran** : Terciptanya tata kelola organisasi yang efektif, transparan, akuntabel dan bersih dari KKN serta meningkatnya pemanfaatan hasil penelitian dan informasi sebagai acuan perumusan kebijakan. **Dengan indikator** : Terwujudnya Organisasi dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang efektif, transparan, akuntabel dan bersih dari KKN

Untuk dapat mengukur keberhasilan dari implementasi terhadap sasaran tahun 2016 di atas, Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat menetapkan target untuk masing-masing sasaran yang harus dicapai. Secara umum, Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat telah dapat memenuhi tugas dan fungsi yang dibebankan kepada organisasi. Hal ini dapat tercermin dan dapat dicapainya 3 sasaran yang harus diwujudkan dalam tahun 2016. Pencapaian masing-masing sasaran meliputi:

- a. Terbangunnya Wilayah Pengembangan Transmigrasi (WPT) dan Lokasi Permukiman Transmigrasi (LPT) baru serta terfasilitasinya perpindahan dan penempatan keluarga transmigran;
- b. Meningkatnya kapasitas sumberdaya manusia dan kelembagaan masyarakat Transmigrasi pada permukiman transmigrasi dan berkembangnya kawasan Transmigrasi sebagai embrio pusat pertumbuhan baru;
- c. Terciptanya tata kelola organisasi yang efektif, transparan, akuntabel dan bersih dari KKN serta meningkatnya pemanfaatan hasil penelitian dan informasi sebagai acuan perumusan kebijakan.

Kelompok indikator kinerja yang digunakan adalah indikator kinerja *input*, *output* dan *outcome*. Keseluruhan kelompok indikator kinerja tersebut telah dapat dirumuskan, walaupun untuk indikator kinerja *outcome* belum seluruhnya dapat diukur tingkat pencapaiannya.

Indikator kinerja *input* yang digunakan adalah dana dengan satuan rupiah, dan tenaga kerja/SDM dengan satuan orang. Indikator *output* yang digunakan bervariasi tergantung pada jenis sasaran yang ditetapkan, seperti kegiatan SDM yang mengikuti pelatihan dengan satuan orang, dan sebagainya. Indikator *outcome* yang digunakan juga bervariasi.

Tugas dan fungsi Dinas Transmigrasi adalah membantu Gubernur melaksanakan perumusan kebijakan, pengoordinasian, pembinaan, pemantauan dan evaluasi urusan pemerintahan dibidang Transmigrasi meliputi bidang perencanaan teknis kawasan Transmigrasi, pembangunan permukiman dan penempatan Transmigrasi, pengembangan kawasan Transmigrasi, fasilitasi pertanahan dan

pelatihan Transmigrasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan yang ditugaskan kepada daerah provinsi.

Tugas Dinas Transmigrasi adalah, penyelenggaraan perumusan dan penetapan, pengaturan, dan koordinasi pelaksanaan kebijakan teknis urusan dibidang Transmigrasi, penyelenggaraan fasilitas dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas dibidang Transmigrasi, penyelenggaraan koordinasi dan kerjasama antar daerah dalam rangka tugas dan fungsi dinas, perumusan perencanaan, penetapan, pengaturan, dan koordinasi pelaksanaan kebijakan teknis dibidang penyiapan kawasan dan pembangunan permukiman Transmigrasi, bidang pengembangan kawasan Transmigrasi, dan bidang pelatihan Transmigrasi, penyelenggaraan koordinasi dan kerja sama antar daerah dalam rangka tugas dan fungsi dinas.

Adapun dasar pelaksanaan program Transmigrasi adalah, Undang-Undang nomor 29 tahun 2009 tentang perubahan atas Undang- Undang Nomor 15 tahun 1997, tentang Ketransmigrasian, Undang- Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Di mana transmigrasi sebagai program pilihan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 15 tahun 1997 tentang Ketransmigrasian, Permendes Nomor 06 tahun 2015 tentang Kelembagaan Organisasi Kementrian Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Surat Penetapan Kawasan Transmigrasi No. 91 tahun 2016 tanggal 26 Desember 2016 di Sulawesi Barat oleh Menteri Desa dan Transmigrasi RI.

Secara umum Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat sudah sepenuhnya memenuhi seluruh Sasaran yang telah ditetapkan dalam rencana strategik. Dari 3 sasaran yang telah ditetapkan, semuanya telah berhasil dicapai dengan baik. Fungsi utama yang diharapkan dapat dijalankan oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ini yaitu Penyusunan dan pelaksanaan rencana program dibidang pembinaan teknis ketransmigrasian berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur Sulawesi Barat telah dapat diwujudkan.

2. Responsivitas Pelayanan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat

Responsivitas pelayanan kepada warga transmigrasi sangat ditekankan oleh kepala Dinas Transmigrasi, demi kelancaran program yang telah direncanakan oleh instansi. Responsivitas pelayanan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi warga Transmigran, ditunjukkan dengan upaya mengajak sejumlah pihak terkait untuk membahas penanganan dan pengembangan transmigrasi, dan mencari solusi secepat mungkin untuk memecahkan setiap permasalahan yang sudah ada maupun mengantisipasi dan meminimalisir permasalahan yang akan terjadi.

a. Responsivitas Pelaksanaan Program Transmigrasi di Provinsi Sulawesi Barat

Pelaksanaan Program Ketranmigrasian merupakan Tugas Pokok Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat untuk mendukung perkembangan dan peningkatan potensi wilayah serta peningkatan kesejahteraan masyarakat berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 15 Tahun 1997 Tentang

Ketransmigrasian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 15 Tahun 1997 Tentang Ketransmigrasian.

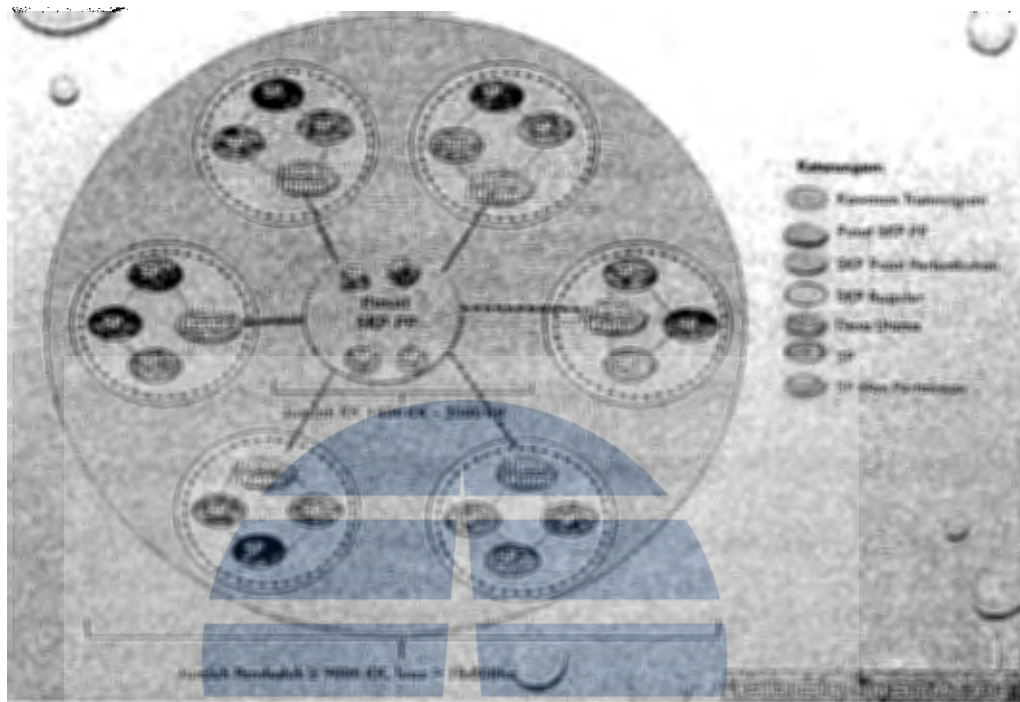
Program Pelaksanaan Transmigrasi dilaksanakan melalui tiga tahapan yaitu :

1. Perencanaan Kawasan Transmigrasi;
2. Pembangunan Kawasan Transmigrasi; dan
3. Pengembangan Masyarakat Transmigrasi dan Kawasan Transmigrasi.

Kawasan Transmigrasi ditetapkan oleh Menteri berdasarkan usulan dari pemerintah daerah, dan Kawasan Transmigrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dapat ditetapkan sebagai Kawasan Strategis Nasional, Kawasan Strategis Provinsi, atau Kawasan Strategis Kabupaten/Kota. Kemudian dituangkan melalui perencanaan :

- a. Wilayah Pengembangan Transmigrasi (WPT) merupakan bentuk Kawasan Transmigrasi yang dikembangkan dari Kawasan Perdesaan menjadi sistem produksi pertanian dan pengelolaan sumber daya alam yang memiliki keterkaitan fungsional dan hierarki keruangan dengan pusat pertumbuhan baru sebagai KPB.

Gambar : 4.1
Wilayah Pengembangan Transmigrasi (WPT)

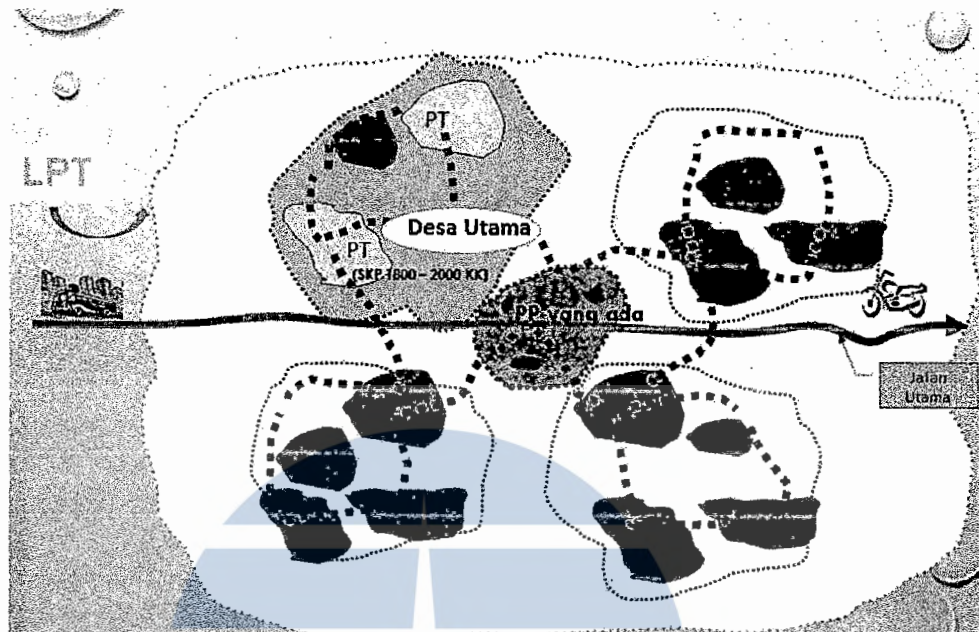


Sumber : Bidang pengembangan Kawasan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat (Desember 2017)

- b. Lokasi Permukiman Transmigrasi (LPT) merupakan bentuk Kawasan Transmigrasi yang dikembangkan dari pusat pertumbuhan yang ada atau yang sedang berkembang menjadi KPB yang memiliki keterkaitan fungsional dan hirarki keruangan dengan beberapa SKP sebagai sistem produksi pertanian dan pengelolaan sumber daya alam.

Gambar : 4.2

Gambar Lokasi Permukiman Transmigrasi (LPT)



Sumber : Bidang pengembangan Kawasan Transmigrasi Provinsi
Sulawesi Barat (Desember 2017)

Keterangan :

1. Satuan Kelompok pemukiman (SKP) paling sedikit terdiri atas 3 (tiga) Satuan Pemukiman (SP) dan paling banyak 6 (enam) SP.
2. Salah satu SP disiapkan menjadi Desa Utama sebagai Pusat SKP.
3. SP berupa: a. SP-Baru; b. SP-Pugar; atau c. SP-Tempatan.
4. Pada setiap SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 paling sedikit tersedia: a. prasarana dan utilitas umum; b. Perumahan; c. sarana pelayanan umum; d. sarana pelayanan pendidikan dasar setingkat sekolah dasar; e. sarana pelayanan kesehatan setingkat pos kesehatan desa; f. sarana pasar mingguan; dan g. sarana pusat percontohan.
5. KPB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai kegiatan utama bukan pertanian dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat

permukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi.

Selanjutnya dalam hal Pembinaan Transmigrasi di Provinsi Sulawesi Barat dilaksanakan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan kelembagaan masyarakat Transmigrasi pada unit permukiman Transmigrasi sehingga nantinya akan mengembangkan kawasan Transmigrasi sebagai embrio pusat pertumbuhan baru di Provinsi Sulawesi Barat.

b. Responsivitas Penanganan Permasalahan

Setidaknya terdapat 2 (dua) hal yang menjadi catatan penting di lingkungan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat. Yang pertama yakni adanya potensi untuk melanjutkan program Transmigrasi tersebut. Dinyatakan demikian karena program Transmigrasi ini memiliki resistensi untuk dikembangkan. Diantaranya adalah kesediaan masyarakat lokal untuk menerima kehadiran transmigran di lingkungan mereka, dan kesediaan Pemerintah Daerah menyiapkan lahan bagi para Transmigran. Kemudian Catatan kedua adalah terletak pada kemampuan untuk melaksanakan program Transmigrasi ini. Karena disadari bahwa pada pelaksanaan program Transmigrasi terdapat kompleksitas masalah yang dihadapi, karena itu pelaksanaannya tidak mudah. permasalahan tersebut terkait dengan berbagai aspek. Dinataranya adalah penyediaan lokasi baru, sosialisasi bagi masyarakat lokal untuk memberikan pemahaman untuk mencegah kecemburuan sosial, penyediaan fasilitas para Transmigran supaya bisa bertahan ditempat yang baru yang telah disediakan, pembinaan bagi para Transmigran untuk perkembangan perekonomian, dan berbagai kegiatan lainnya.

Pelaksanaan pelayanan Ketransmigrasian di Provinsi Sulawesi Barat selama ini memang sudah berhasil dengan telah dihasilkannya daerah-daerah Transmigrasi yang sukses seperti di Mamuju dan Polewali Mandar. Namun demikian ada beberapa hal yang belum bisa terpenuhi dan masih menjadi tantangan untuk Dinas Transmigrasi, yakni masih saja ada permasalahan yang timbul, pelaksanaan Transmigrasi tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Kepala Bidang penyediaan pertanahan PP beliau mengemukakan;

“seperti tahun-tahun yang sudah lewat,,,ada saja warga transmigrasi yang tidak betah tinggal dilokasi transmigrasi.....,hal-hal yang seperti itulah yang perlu untuk kita kaji lebih lanjut, apakah ada sesuatu yang tidak beres sehingga terjadi demikian,,,,,apakah pelayanan atau fasilitasnya kurang atau tidak memadai,,,karena dari tahun ketahun saya amati ada saja warga yang pulang kampung dan tidak kembali lagi,,,nah sekarang Dinas transmigrasi mencari solusi terbaik, bagaimana pengembangnya agar supaya orang yang datang di Sulawesi Barat merasa nyaman,merasa diperhatikan dan merasa terlayani semua yang mereka butuhkan. Apa yang di programkan tahun ini, itu yang kita kerjakan.”(Wawancara 04 Januari 2018

Sejalan dengan permasalahan yang dihadapi Transmigran di Provinsi Sulawesi Barat, seperti sengketa lahan pekarangan, terhambatnya penerbitan sertifikat untuk tanah warga Transmigrasi, keterlambatannya pembagian untuk lahan usaha satu dan lahan usaha dua untuk para Transmigran.

Responsivitas pelayanan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi warga Transmigran, ditunjukkan dengan upaya mengajak sejumlah pihak untuk membahas penanganan dan pengembangan Transmigrasi, termasuk persiapan kunjungan ke lokasi Transmigrasi Piriang Tapiko Desa Tutar, Kabupaten Polewali Mandar (Polman). Beberapa pihak yang dihadirkan yakni, Badan Pertanahan Nasional

(BPN), Bappeda, Dinkes, Disdikbud, Dinas PU dan Tata Ruang, Dinas Pertanian, Dinas Kehutanan, Dinas ESDM, Kemenag, dan Media Radar Sulbar.

Pelibatan berbagai instansi dimaksudkan untuk membentuk tim Transmigrasi terpadu yang digagas ditiap kabupaten, dengan tujuan membuat kesamaan pandangan untuk memberikan perhatian kepada para warga Transmigrasi yang terkesan terpinggirkan. Saat ini, perlu ada perubahan mindset atau pola pikir yang patut diubah tentang cara melihat warga transmigrasi, agar mereka juga mendapatkan perhatian dari pemerintah. Semua stakeholder pemerintah harus terlibat sehingga seluruh persoalan transmigrasi bisa diselesaikan, mulai dari infrastruktur, listrik, air bersih, termasuk perbankan harus hadir menyiapkan ATM di wilayah transmigrasi agar warga bisa mengakses tanpa harus ke kota lagi.

Kepala Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, MH mengemukakan :

“Kita sudah melakukan beberapa kali pertemuan, dimana kita telah membentuk tim konsolidasi dalam penanganan permasalahan pembangunan pemukiman transmigrasi. Secepatnya, kita segera turun lapangan. Saya mencoba untuk menghadirkan inovasi bagi transmigrasi. Untuk itulah, semua pihak yang masuk dalam tim ini, segera kita sama-sama ke lapangan melakukan peninjauan. Di sana nanti kita lakukan identifikasi berbagai hal yang berkaitan dengan ketransmigrasian. Sehingga kedepan, kita bisa melakukan program pengembangan yang memiliki pijakan data yang lebih ril”. (Wawancara, tanggal 15 Januari 2018).

Pertemuan dan peninjauan lapangan yang dilakukan tim terpadu untuk menangani masalah ketransmigrasian dimaksudkan untuk mengetahui langsung permasalahan di lapangan dan mencari solusi penanganannya. Permasalahan yang dialami warga transmigrasi yang bermukim di Lakahang Kecamatan Tabulahan Kabupaten Mamasa, Sulawesi Barat terkait status kepemilikan lahan, sesungguhnya telah ditindak lanjuti oleh Dinas Transmigrasi Kabupaten

Mamasa dan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Mamasa. Namun di lapangan terjadi saling klaim kepemilikan lahan oleh warga masyarakat. Kepala Dinas Transmigrasi Kabupaten Mamasa, HL menjelaskan bahwa pihaknya tidak pernah berniat menelantarkan warga transmigrasi. Upaya membuat sertifikat telah dilakukan, namun saat turun lapangan melakukan pengukuran, beberapa warga lain mengklaim lahan tersebut. Lebih jauh, pada tanggal 29 Januari 2018 HL mengemukakan bahwa :

“Padahal jauh sebelumnya ditempatkan transmigrasi, sudah ditinjau dari Kementerian Transmigrasi...tidak akan mungkin dimasukkan transmigran jika ada masalah. Tapi saat kita turun ukur untuk penerbitan sertifikat tiba-tiba beberapa warga menghalangi tim kami. Sehingga dana penerbitan sertifikat tersebut kami alihkan ke Botteng”.

Responsivitas Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat terhadap permasalahan yang timbul apabila terkait masalah lahan, yang dapat dilakukan adalah melakukan koordinasi dan mendorong pihak-pihak terkait untuk sesegera mungkin menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Koordinasi dan dorongan kepada Dinas Transmigrasi atau instansi lain dilakukan mengingat era otonomi daerah saat ini menempatkan kewenangan kepada kabupaten untuk menangani persoalan pertanahan di kabupatennya masing-masing.

Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat sangat berkepentingan untuk menyukseskan program transmigrasi di Provinsi Sulawesi Barat agar berhasil. Hal ini sejalan dengan apa yang pernah diungkapkan oleh Gubernur Sulawesi Barat Periode 2006-2016 Anwar Adnan Saleh yang pernah menyatakan bahwa Program Transmigrasi telah berhasil membangun Sulbar sehingga menjadi provinsi yang maju dan berkembang. "Transmigrasi yang masuk ke Provinsi Sulbar telah mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah

sehingga maju dan berkembang. Karena transmigrasi, kemiskinan berkurang dan pertumbuhan ekonomi tinggi”.

Potensi kawasan Transmigrasi di Sulawesi Barat cukup terbuka. Namun perlu diperhatikan secara serius agar dapat memberikan kontribusi positif terhadap daerah. Perencanaan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat akan menambah daerah Transmigrasi, dimana masih terdapat puluhan ribu hektare lahan yang akan diubah menjadi kawasan Transmigrasi pada enam wilayah kabupaten di Sulawesi Barat, salah satunya di Desa Piriang Tapiko, Kecamatan Tutar, Polman. Bahkan rencananya pulau-pulau yang ada di Sulawesi Barat, seperti Pulau Karampuang, Pulau Battoa, dan Pulau Salama akan dikembangkan menjadi kawasan Transmigrasi kelautan.

Transmigran yang berasal dari luar Provinsi Sulawesi Barat seperti dari Pulau Jawa telah meningkatkan motivasi kerja penduduk lokal. Sehingga mengalami peningkatan dalam memacu pertumbuhan ekonomi daerah. Program transmigrasi membawa pertumbuhan ekonomi di bidang pertanian, di samping juga telah membawa pembangunan pemerintahan daerah ini. Mengingat wilayah eks Transmigrasi kini telah berubah menjadi kecamatan bahkan dapat menjadi sebuah wilayah kabupaten.

Telah ada daerah Transmigrasi yang menjadi kecamatan yakni Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar dan Kecamatan Tommo Kabupaten Mamuju serta Kecamatan Tobadak, Topoyo Kabupaten Mamuju Tengah. Kini telah menjadi daerah otonom baru di Provinsi Sulawesi Barat. Keberhasilan Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar sebagai daerah Transmigrasi dirasakan oleh masyarakatnya. Banyak transmigran yang

sukses di daerah tersebut. Hal ini diungkapkan oleh SH warga Transmigran yang berasal dari Jawa Tengah.

“.... Saya bersyukur orang tua saya dulu ikut program transmigrasi. Di sini, keluarga saya dapat hidup lebih baik ketimbang di daerah asal saya Jawa Tengah. Warga transmigran asal Jawa Tengah di sini merasa seperti di kampung sendiri karena nama daerah di sini sama seperti nama daerah asal di Jawa.... Penduduk asli di sini juga sangat baik menerima kami. Sekarang kami merasa, Wonomulyo sebagai kampung halaman kami. Saya berterima kasih atas program transmigrasi karena program inilah kehidupan kami jauh lebih baik.,(Suyono; wawancara dilakukan 21 desember 2017).

Kabupaten Mamuju Tengah sebagai daerah otonom baru yang terbentuk dari permukiman transmigrasi, tergolong sukses mengelola produk unggulan jagung. Meski baru berusia lima tahun, Kabupaten Mamuju Tengah telah berhasil mensuplai 54 persen kebutuhan jagung di Provinsi Sulawesi Barat. Pelaksana Tugas Dirjen Penyiapan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, Putut Edy Sasono mengatakan, Kota Terpadu Mandiri (KTM) Tobadak sebagai pengembangan dari wilayah transmigrasi di Kabupaten Mamuju ini tak hanya berkembang menjadi sentra produksi jagung, namun juga berkembang menjadi sentra perkebunan kelapa sawit. KTM Tobadak yang telah dibangun sejak 10 tahun lalu ini pun kini telah menjadi ibu kota Kabupaten Mamuju Tengah. (<https://www.merdeka.com>; 15 Desember 2017).

Kisah sukses warga Transmigrasi di Mamuju Tengah diungkapkan oleh Sekar, Transmigran asal Jawa Barat yang berhasil sebagai petani jagung :

“Saya warga transmigrasi di sini kurang lebih sudah lima tahun bertani jagung. Hasilnya lumayan Bu..... Kehidupan keluarga saya di sini jauh lebih baik dibanding masih di Jawa Barat dulu....Perhatian dan pembinaan pemerintah daerah cukup baik. Saya berterima kasih kepada pemerintah daerah yang selama ini membina kami.(Mulyana; wawancara 17 Januari 2018).

Mengenai potensi Mamuju Tengah, Lebih lanjut, Putut Edy Sasono Pelaksana Tugas Dirjen Penyiapan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, bertepatan dengan Hari Bakti Transmigrasi tanggal 12 Desember 2017 lalu yang dilaksanakan di Tobadak Kabupaten Mamuju Tengah mengemukakan bahwa :

"Melihat potensi yang ada, saya berharap KTM Tobadak mampu berkembang lebih maju sebagai pusat agribisnis dan agroindustri dengan melakukan sinergitas dan kolaborasi antar kementerian/ lembaga terkait, BUMN, swasta, pemerintah daerah, dan masyarakat melalui pengembangan BUMDes (Badan Usaha Milik Desa) dan BUMDes bersama," ujarnya pada upacara memperingati HUT Kabupaten Mamuju Tengah ke-5 dan Hari Bakti Transmigrasi ke-67 di Lapangan Mamuju Tengah, Sulawesi Barat"..... Saya berharap KTM Tobadak dapat menjadi model pengembangan kawasan transmigrasi di wilayah lainnya. Saya yakin, sinergitas dari semua stakeholder akan mempercepat pengembangan KTM Tobadak dengan model Prukades (Produk Kawasan Perdesaan) di kawasan transmigrasi".

KTM Tobadak di Kabupaten Mamuju Tengah telah mencakup tiga kecamatan yang merupakan satu dari 48 KTM di seluruh Indonesia. Mamuju Tengah telah berkembang menjadi sentra produksi jagung. Perkebunan kelapa sawit Mamuju Tengah juga telah memberikan kontribusi cukup besar terhadap pertumbuhan ekonomi Sulawesi Barat.

C. Pembahasan

1. Transparansi Dinas Transmigrasi Sulawesi Barat

Terdapat 2 (dua) hal pokok yang menjadi perhatian Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat terkait dengan aspek transparansi.

- a. Pertama yakni transparansi dalam penyelenggaraan fungsi Dinas.
- b. Kedua yakni transparansi dalam penetapan sasaran dan program,

Transparansi penyelenggaraan tugas dan fungsi Dinas tidak akan maksimal jika tidak dibarengi dengan transparansi dalam penetapan sasaran dan program, demikian juga sebaliknya. Komitmen Pemerintah Provinsi melalui Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat untuk menyelenggarakan program Transmigrasi secara baik dan transparan telah tergambar dengan intensifnya dilakukan rapat koordinasi yang bertujuan menyelaraskan program ketransmigrasian antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten di Sulawesi Barat.

1) Transparansi Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Dinas

Transparansi pelaksanaan tugas dan fungsi dinas telah dilaksanakan sedemikian rupa. Hal tersebut dipandang penting karena terkait dengan kepentingan publik yang dikelola oleh Dinas Transmigrasi. Dengan kepentingan yang demikian itu, Dinas Transmigrasi meletakkan pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai sarana untuk masyarakat Transmigrasi. transparansi tugas dan fungsi Dinas Transmigrasi juga dapat dilihat pada dokumen-dokumen yang mengatur tentang keberadaan dinas ini. Seperti pada Rencana Strategis Dinas, Rencana Kerja tiap tahunnya, serta pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Transmigrasi yang disusun setiap tahunnya. Pencantuman penjelasan atas uraian tugas dan fungsi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat pada dokumen-dokumen yang dikemukakan di atas memang harus dilakukan demikian, karena seluruh dokumen tersebut pada prinsipnya merupakan implikasi atau keberadaannya disebabkan oleh adanya tugas pokok dan fungsi Dinas Transmigrasi yang harus dijabarkan dan dilaksanakan.

2) Transparansi Penetapan sasaran dan Program

Transparansi tugas pokok dan fungsi Dinas Transmigrasi saja tentu belum memadai dalam memaksimalkan keberadaan Dinas ini. Hal tersebut tampak disadari oleh pemangku kepentingan pada Dinas ini. Karena itu, dalam penetapan sasaran program juga aspek transparansi tersebut menjadi hal penting mereka perhatikan. Pelibatan berbagai pemangku kepentingan dalam perumusan program dan sasarannya setiap tahun dapat dipandang sebagai implikasi dari transparansi dimaksud. Karena, tidak lagi program dan sasaran tersebut sekedar disosialisasikan kepada masyarakat, melainkan sejak awal dalam pembahasannya pun mereka ikut terlibat, sehingga pemahaman atas pilihan program dan sasaran yang ingin dicapai sesungguhnya tidak hanya menjadi domain internal aparat Dinas Transmigrasi Sulawesi Barat, melainkan juga menyasar kepada masyarakat yang terkait. Ini merupakan wujud dari transparansi perencanaan program dan sasaran dari sebuah instansi pemerintah daerah. Transparansi penetapan sasaran dan program Dinas Transmigrasi dalam pelayanan ketransmigrasian di Provinsi Sulawesi Barat dapat dilihat pada prestasi Instansi ini dalam penyelenggaraan program Transmigrasi, sehingga Pemerintah Pusat memberikan kepercayaan kepada Provinsi Sulawesi Barat sebagai tuan rumah pelaksanaan Rapat Regional Penjaringan Program Transmigrasi yang dihadiri oleh beberapa Provinsi yaitu wilayah Sulawesi, Maluku, Papua, Kalimantan Barat, Aceh dan Nusa Tenggara Timur yang telah dilaksanakan pada tanggal 13 Februari 2018. Sebelum Rapat Koordinasi tersebut dilaksanakan, Dinas Transmigrasi mengawalinya dengan Rapat Koordinasi Ketransmigrasian antar Kabupaten se Sulawesi Barat. Melalui rapat

tersebut telah menyepakati wilayah Transmigrasi di enam kabupaten di Sulbar yang didesain menjadi Desa Transmigrasi pengembang sektor pertanian. Rapat regional ini pula dapat menghimpun dan mendapatkan calon lokasi pemukiman Transmigrasi baru (PTB) yang memenuhi syarat "2C" (clear and clean) dan "3L" (layak huni, layak kembang dan layak usaha) dengan melakukan verifikasi dokumen yang sesuai dan masuk dalam daftar 144 kawasan Transmigrasi. Ini adalah merupakan bentuk keberhasilan yang dilakukan oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat.

2. Responsivitas Pelayanan

Terhadap responsivitas Dinas Transmigrasi di dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang direncanakan, telah dilakukan melalui mekanisme perundang-undangan. Hal tersebut menjadi satu kesatuan dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya. Dari data yang diperoleh, responsivitas tersebut dapat dilihat dalam 2 (dua) hal.

- a) pertama, yakni responsivitas pada pelaksanaan program dan kegiatan yang direncanakan. Terhadap hal tersebut dapat dikatakan sangat baik, karena terhadap seluruh program dan kegiatan yang direncanakan, seluruh dapat dilaksanakan. Namun demikian, tetap perlu diberi catatan bahwa pelaksanaan seluruh program dan kegiatan tersebut belum semuanya bisa terpenuhi, seperti sumber daya manusia yang masih kurang, ketrampilan yang belum memadai dan tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang maksimal. Ini menjadi indikasi jika masih terdapat aspek-aspek yang belum tertangani dengan baik sehingga belum seluruhnya mencapai 100%. Dalam berbagai pengalaman pelaksanaan program, faktor penghambat dari capaian kinerja

yang demikian ini bisa diakibatkan oleh berbagai faktor. Diantaranya, yakni faktor kapasitas sumber daya manusia pengelola program. Faktor ini juga dapat mengambil bentuk yang beragam. Misal pengalaman yang belum memadai, keterampilan yang rendah, sikap pegawai yang masa bodoh, merupakan contoh-contoh polarisasi yang melekat pada sumber daya manusia dan berpengaruh pada optimalisasi kinerja program.

Faktor lainnya dapat bersumber dari manajemen pembiayaan organisasi yang birokratis. Faktor ini seringkali menciptakan ketidak sesuaian antara kebutuhan pembiayaan program dengan kesiapan pembiayaannya. Hal ini dapat menimbulkan dampak yang beragam, diantaranya adalah berkurangnya serapan terhadap anggaran kegiatan yang direncanakan.

- b) kedua yakni pada responsivitas pengelolaan keuangan. Hal tersebut juga menunjukkan *performance* yang baik, karena terhadap seluruh program dan kegiatan yang direncanakan memperoleh alokasi anggaran atau pembiayaan, dalam pelaksanaannya memperoleh alokasi anggaran dan pembiayaan dimaksud ini menunjukkan bahwa secara substansial responsivitas pengelolaan keuangan telah dilakukan dengan baik.

Dengan adanya program dan kegiatan serta pembiayaan tersebut, tentu dapat menjamin keberlangsungan kebijakan Transmigrasi di Provinsi Sulawesi Barat. Data menunjukkan bahwa terdapat berbagai program dan kegiatan yang dibiayai, sehingga menciptakan kesinambungan pelaksanaan program-program tersebut dari waktu ke waktu. Fakta yang demikian ini menunjukkan bahwa Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat memberi respon positif terhadap masalah-masalah yang muncul di sekitar sektor Transmigrasi. Respon ini

kemudian menciptakan konfigurasi perumusan dan pelaksanaan berbagai program yang memang menjadi kebutuhan sektoral Ketramigrasian. Dalam melakukan pelayanan kepada publik pegawai harus memiliki kualitas dan mampu menunjukkan sikap yang baik dan ramah tamah serta memiliki respon yang tinggi seperti halnya menurut para ahli yakni Menurut Dwiyanto (2008:50), responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut: Keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespons setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan).

Berdasar pada hasil penelitian yang telah dikemukakan, terhadap kinerja Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dapat diulas sebagaimana berikut ini. Seperti telah dikemukakan bahwa pada tahun 2016, keseluruhan sasaran pokok Dinas telah dapat dicapai. Pencapaian tersebut dapat dilihat pada terbangunnya Wilayah Pengembangan Transmigrasi (WPT) dan Lokasi Permukiman Transmigrasi (LPT) baru serta terfasilitasinya perpindahan dan penempatan keluarga transmigran. Hal tersebut dimungkinkan karena adanya kegiatan dan dukungan dari faktor input yang berkaitan langsung dengan pemberdayaan masyarakat Transmigrasi, yakni dilaksanakannya kegiatan-kegiatan berikut ini :

- a. Pengarahan dan fasilitas perpindahan serta penempatan Transmigrasi sebanyak 50 kk di UPT. Botteng Pasembuk Tahun 2016.
- b. Tersusunya Rencana Teknis Rehabilitasi Fasilitas Umum UPT Bina sebagai dana sharing APBN.

- c. Tersusunya Identifikasi Calon Areal Transmigrasi di Mamuju Utara untuk mendapatkan kategori 2C (*Clean & Clear*), Tersusunnya Penyusunan profil Transmigrasi di UPT Bina Sulawesi Barat sebagai acuan penelahaan RKA-KL 2016.
- d. Tersusunnya Rancang Kapling Transmigrasi Swakarsa Mandiri (TSM) di karossa Kab. Mamuju, Tersusunnya Rencana Wilayah Pengembangan Transmigrasi di Kecamatan Mambi Kab. Mamasa seluas 29.000 Ha,
- e. Tersusunya Redisign Rencana Satuan Permukiman Transmigrasi dan Rencana Teknis Jalan di Piriantapiko Kabupaten Polman Sebagai syarat Pembangunan Transmigrasi Barau 200 KK Tahun 2016, dan Bimbingan Teknis Pemetaan Petugas Lapangan Transmigrasi bagi petugas transmigrasi se-Sulawesi Barat, maka dari target 100% dapat dicapai realisasi 100 %.
- f. Keseluruhan kegiatan di atas direncanakan menggunakan anggaran sebesar Rp. 1.179.009.256,- dan terealisasi sebesar Rp. 1.148.339.682,- atau dengan kinerja realisasi 97,40 %.

Capaian kinerja (*performance results*) selama tahun 2016 secara kuantitas dapat tercapai semuanya. Jika ditinjau dari capaian kinerja untuk tiap-tiap kegiatan (penghitungan dengan form PKK), maka nilai capaian unit kerja Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat sebesar 100 %. Nilai capaian ini, telah selaras dengan capaian sasaran yang dapat diwujudkan oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dan telah dapat menggambarkan kondisi obyektif yang ada.

1. Terbangunnya Wilayah Pengembangan Transmigrasi (WPT) dan Lokasi Permukiman Transmigrasi (LPT) baru serta terfasilitasinya perpindahan dan

penempatan keluarga transmigran. Pencapaian sasaran tersebut diatas maksimal dengan adanya kegiatan dan dukungan dari input maupun output, dilaksanakannya Pengarahan dan fasilitas perpindahan serta penempatan Transmigrasi sebanyak 50 kk di UPT. Botteng Pasembuk Tahun 2016, tersusunya Rencana Teknis Rehabilitasi Fasilitas Umum UPT Bina sebagai dana sharing APBN, Tersusunya Identifikasi Calon Areal Transmigrasi di Mamuju Utara untuk mendapatkan kategori 2C, Tersusunya Penyusunan profil Transmigrasi di UPT Bina Sulawesi Barat sebagai acuan penelaahan RKA-KL 2016, Tersusunya Rancang Kapling Transmigrasi Swakarsa Mandiri (TSM) di karossa Kab. Mamuju, Tersusunya Rencana Wilayah Pengembangan Transmigrasi di Kec. Mambi Kab. Mamasa seluas 29.000 Ha, Tersusunya Redisign Rencana Satuan Permukiman Transmigrasi dan Rencana Teknis Jalan di Piriang tapiko Kab. Polman Seabgai syarat Pembangunan Transmigrasi Barau 200 KK Tahun 2016, dan Bimbingan Teknis Pemetaan Petugas Lapangan Transmigrasi bagi petugas Transmigrasi se Sulawesi Barat, maka dari target 100% dapat dicapai realisasi 100 %. Dana yang disediakan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan ini sebesar Rp. 1.179.009.256,-dan terealisasi sebesarRp.1.148.339.682,- atau 97,40 %.

2. Meningkatnya kapasitas sumberdaya manusia dan kelembagaan masyarakat Transmigrasi pada permukiman Transmigrasi dan berkembangnya kawasan Transmigrasi sebagai embrio pusat pertumbuhan baru. Pencapaian sasaran tersebut diatas maksimal dengan adanya kegiatan dan dukungan dari input maupun output. Terlasananya Pendidikan dan Pelatihan Masyarakat

Transmigrasi UPT. Bina, Terlaksananya Temu Konsultasi Teknis Pembina UPT Bina Sulawesi Barat, maka dari target 100% dapat dicapai realisasi 100%.

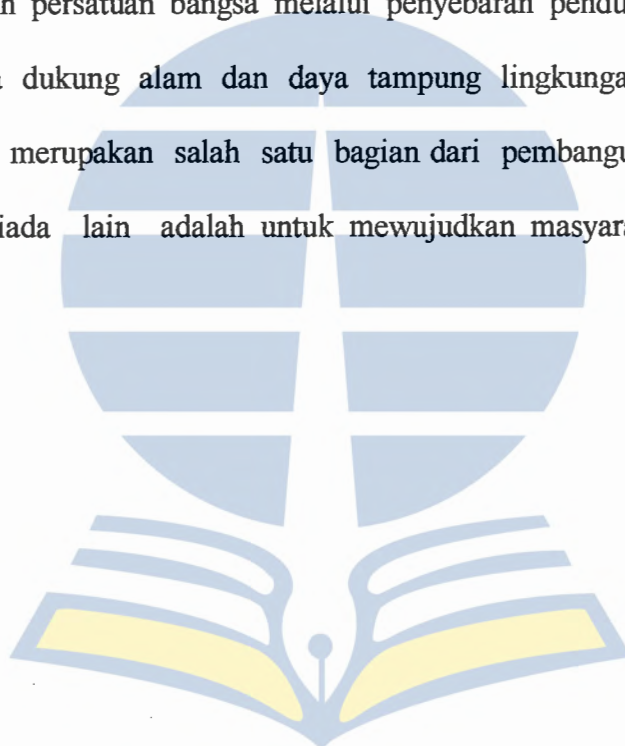
Dana yang disediakan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan ini sebesar Rp.160.000.000,-dan terserap sebesarRp.159.900.000,- atau 99.94 %.

3. Terciptanya tata kelola organisasi yang efektif, transparan, akuntabel dan bersih dari KKN serta meningkatnya pemanfaatan hasil penelitian dan informasi sebagai acuan perumusan kebijakan.Pencapaian sasaran tersebut diatas cukup maksimal dan dapat ditingkatkan pembinaannya kedepan, hal ini karena adanya dukungan dari input maupun output, maka dari target 100% dapat dicapai realisasi 100 %.Dana yang disiapkan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan ini sebesar Rp. 2.244.309.250,-dan telah terealisasi sebesarRp. 2.206.763.607,- atau 98,33 %.Dari keseluruhan kinerja yang dicapai oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, dapat dikemukakan 2 (dua) hal pokok yang menjadi rangkuman dari pencapaian tersebut.

- a. Pertama, dari sisi proses pengelolaan Dinas Transmigrasi sebagai SKPD yang diberi tugas dan tanggung jawab mengelola sektor Transmigrasi di Sulawesi Barat, menunjukkan jika proses tersebut telah dilakukan secara maksimal dengan dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pelaporannya.
- b. Kedua bahwa proses yang dilakukan tersebut juga menunjukkan hasil atau capaian sebagaimana yang ditargetkan. Terdapat berbagai bentuk dari capaian tersebut, namun secara umum dapat dikemukakan bahwa Dinas

Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat telah mengelola sekitar 23.000 KK warga Transmigrasi pada 6 (enam) lokasi pemukiman.

Capaian tersebut tentu memiliki dampak positif terhadap berbagai aspek kehidupan lainnya. Dampak tersebut dirasakan oleh masyarakat secara psikologis dan ekonomi. Dalam penyelenggaraan Program Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat adalah salah satu upaya dalam rangka mewujudkan peningkatan kesejahteraan dan pemerataan pembangunan daerah serta memperkuat persatuan bangsa melalui penyebaran penduduk yang seimbang dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan. Penyelenggaraan Transmigrasi merupakan salah satu bagian dari pembangunan nasional yang tujuannya tiada lain adalah untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang damai



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab terdahulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dapat dilihat pada aspek transparansi pelayanan kepada transmigran. Transparansi tersebut terlihat pada dua hal pokok, yakni pada penyelenggaraan fungsi Dinas Transmigrasi, pada penetapan sasaran dan program, Masing-masing hal pokok tersebut menunjukkan :
 - a. Dalam hal transparansi tugas pokok dan fungsi Dinas Transmigrasi tentu saja belum memadai dalam memaksimalkan hasil kinerja Dinas ini. Hal seperti itu tentu harus disadari oleh pemangku kepentingan. Olehnya itu, pelibatan berbagai pemangku kepentingan dalam perumusan program, Penetapan sasaran program dan juga aspek transparansi tersebut menjadi hal yang paling penting. Guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.
 - b. Transparansi penetapan sasaran dan program terlihat pada pelibatan berbagai pemangku kepentingan dalam perumusan program dan sasarannya setiap tahun.
2. Responsivitas pelayanan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi warga Transmigran, dikategorikan baik karena Dinas Transmigrasi cepat merespon setiap permasalahan yang terjadi. Meskipun masih ada permasalahan yang dihadapi

yakni permasalahan tersebut terkait dengan penyediaan lokasi baru, kecemburuan sosial warga setempat dengan Transmigran yang baru, pulanginya warga Transmigran ketempat asal, terhambatnya penerbitan sertifikat lahan dan lambatnya pembagian lahan usaha satu dan lahan usaha dua. Dengan cara melakukan koordinasi dan menjalin hubungan yang lebih baik kepada semua kabupaten yang ada di Sulawesi Barat tujuannya untuk mempermudah membahas penanganan permasalahan yang ada, termasuk kunjungan ke lokasi Transmigrasi. Dinas Transmigrasi cepat mengambil tindakan dengan cara mengupayakan mengajak sejumlah pihak terkait dengan melibatkan berbagai instansi seperti Badan Pertanahan, Dinas Perkebunan dan pertanian, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perumahan Rakyat dan Dinas yang lainnya. Dinas Transmigrasi sudah membentuk Tim Transmigrasi Terpadu yang digagas ditiap kabupaten, dengan tujuan membuat kesamaan pandangan untuk memberikan perhatian dan memberikan solusi serta dengan cepat dapat mengambil tindakan terhadap permasalahan yang terdapat dilokasi Transmigrasi.

B. Saran

1. Meskipun transparansi Pelayanan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat masuk dalam kategori baik, namun perlu terus ditingkatkan seperti dalam penetapan sasaran program juga aspek transparansi dalam pelayanan harus melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam perumusan program dan sasarannya setiap tahun. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, agar program dan sasaran berjalan lebih baik lagi, hal tersebut harus

disosialisasikan kepada masyarakat sejak awal dalam pembahasannya pun mereka ikut terlibat, sehingga pemahaman atas pilihan program dan sasaran yang ingin dicapai sesungguhnya tidak hanya menjadi domain internal aparat Dinas Transmigrasi Sulawesi Barat, melainkan juga menysar kepada masyarakat yang terkait. Meskipun Prestasi Provinsi Sulawesi Barat dalam penyelenggaraan program Transmigrasi selama ini dianggap baik karena Pemerintah Pusat memberikan kepercayaan kepada Provinsi Sulawesi Barat sebagai tuan rumah dalam pelaksanaan Rapat Regional Penjaringan Program Transmigrasi dan dianggap berhasil dan bisa memberikan dampak yang baik terhadap perkembangan Transmigrasi. Hal ini ditunjukkan dengan mendapatkan calon lokasi pemukiman Transmigrasi baru (PTB) yang memenuhi syarat "2C" (clear and clean) dan "3L" (layak huni, layak kembang dan layak usaha). Dimana Clear yang artinya Tanah yang akan diperuntukkan warga transmigran bebas dari tanah sengketa warga setempat dan bukan merupakan kawasan hutan lindung, sedangkan Clean yaitu tanah tersebut sudah memiliki batas-batas yang jelas, supaya dikemudian hari tidak ada yang mengklaim tanah tersebut. Sebelum penempatan pemerintah telah mengusahakan supaya memenuhi syarat "3 L" dimana layak huni yaitu lokasi dan prasarana yang ada sudah siap untuk ditempati sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, layak kembang yakni lahan yang cocok bagi warga transmigran untuk dapat berkembang dan meningkatnya perekonomian dan bisa hidup lebih baik lagi, sedangkan layak usaha yaitu lokasi yang bagus atau strategis supaya

mereka dapat mengembangkan usaha yang mereka hasilkan dan mereka dapat mengembangkan usaha yang dimiliki di lokasi transmigrasi.

Kedepannya diharapkan agar prestasi yang sudah dicapai selama ini mampu untuk dipertahankan dan dapat terus ditingkatkan.

- 2 Responsivitas Pelayanan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat masuk dalam kategori baik, namun kedepannya diharapkan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat lebih proaktif, teliti dan antisipatif menghadapi permasalahan yang dapat timbul seperti permasalahan terkait dengan penyediaan lokasi baru, kecemburuan sosial warga setempat dengan Transmigran yang baru, pulangnya warga Transmigran ketempat asal, terhambatnya penerbitan sertifikat lahan, sengketa lahan dan lambatnya pembagian lahan usaha satu dan lahan usaha dua bagi Transmigran yang baru. Hal ini dimaksudkan agar setiap permasalahan yang sudah ada maupun yang belum terjadi dapat diantisipasi secepat mungkin dan dicegah untuk terjadi lagi. Kedepannya Transmigrasi dapat menjadi panutan seluruh masyarakat Indonesia dan direspon lebih baik lagi sehingga masyarakat tidak memiliki pandangan yang buruk tentang keberadaan Transmigrasi. Karena keberadaan Transmigrasi dalam suatu wilayah dapat memberikan hal yang positif dan perkembangan perekonomiannya akan meningkat dengan lebih cepat sehingga pembangunan lebih merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar.(2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Anwar, Prabu.(2006). *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Refika.
- Asang, Sulaiman.(2009). *Evaluasi Kebijakan Publik , Kebijakan Pengembangan SDM* . Makassar: Program Pasca Sarja Universitas Hasanuddin
- Basri, A.F.M. dan Rivai.(2005). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Cascio, W.F.(1992). *Managing Human Resources: Productivity, Quality, of Work Life, Profit* (Third Ed). New York: Mc Graw Hill.
- Dwiyanto, Agus.(1995). *Mewujudkan Good Governnance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dubnick, Melvin. J. (2003). *Accountability and the Promise of the Performance: In Search of the Mechanism*. Paper Prepared and presented at the Annual Meeting of the American Political Science Association August 28-31. Philadelphia: Confrence of the European Group of Public Administration September 3-6 Lisbon,Portugal.
- Dunn, William. N.(2000).*Pengantar Analisis Kebijakan Publik*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ec hols, Jhon. M. dan Hasan Sadili.(1992), *Kamus Inggris – Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Fermana, Surya.(2009). *Kebijakan Publik: Sebuah Tinjauan Filosofis*. Jogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gomes,Faustiono Cardoso.(2003).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset.
- Handyaningrat, Soewarno.(2011). *Pengantar Study Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani.(2000), *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia* (Edisi II). Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, H.M. 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara,

- Islamy, M. Irfan. 1999, *Budaya Birokrasi Pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media
- Jackson, Karl D and Pye, Lucian W. (2006). *Political Power and Communication in Indonesia*. Berkeley: University of California Press.
- Jones, R. (2002). *Understanding and Managing Organizational Behavioral*. New Jersey: Prantice Hall.
- Kadir, Abdul. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Keban, Yaremas T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler dan Keller.(2003). *Interaksi Birokrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kurniawan.(2005).*Profesionalisme Birokrat*. Jakarta: Media Indonesia.
- LAN RI.(2000).*Akuntabilitas Kinerja dan Good Governance*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lumentah, J.G., Posumah, J.H., Ogotan, Martha. 2015. *Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa Jurnal Administrasi Publik No. 31 Vo. 3 (Hal 1-10)*. Manado: Unsrat.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*.Vol.1, No.2.Oktober 2011. Hal 81-90.
- Mangkunegara,Anwar Prabu.(2005). *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Mardiasmo.(2006). *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik Suatu Sarana Good Governance*. Jurnal Akuntansi Pemerintahan 2 : 1 (1 – 17).
- Martoyo, Susilo.(2000), *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Moenir.(2006). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Parsons, Wayne.(2008). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Potu,Aurelia.(2013).*Kepemimpinan,Motivasi dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negar. Sulut dan Maluku Utara di Manado*. Manado: Jurnal EMBA FBE UNSRAT.

- Pradiansyah, Anwar.(1999). *Lima Prinsip Pembangun Komitmen*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Prawirosentono, Suryadi.(1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*.Yogyakarta: BPFE.
- Rahadi, Dedi Rianto.(2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tungal Mandiri.
- Rahmat.(2012).*Hubungan Motivasi dengan Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu*. Makassar: Tesis Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Robbins, Stephen P.(2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Ruky, Ahmad. S. (2000), *Sistem Manajemen Kinerja: Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, Devi Melyana. 2014. *Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelatihan Emergency Nursing 2 BAPELKES batam dalam Pemenuhan Kompetensi Aparatur Kesehatan*.*Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol.1 No.2*, 2014. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Setiawan, Robby.(2013). *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik: Studi Evaluasi Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Pangkalan Lada Kabupaten Kota waringin Barat*. TAPM, Pascasarjana Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Siagian.(1995). *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S.P. (2000).*Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simanjuntak, Payaman J. (2015). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE-UI
- Siswanto.(2005). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Djambaran.
- Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suekidjo, Notoatmodjo.(1992). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Soetrisno P.H. 1983. *Dasar-Dasar Evaluasi Proyek (Perhitungan, Teori dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada.
- Suharto, Edi. (2008). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

- Sutrisno, Edy.(2016).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Predana Media Group.
- Suryadi, H. (2000). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2005).*Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*. Jakarta: Batang Gadis.
- Umar, Husein. (2003). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Usmara.(2000). *Paradigma Baru Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Asmara Books.
- Vionita, Vevi Gusrini. (2013). *Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Negeri. Di Kota Payakumbuh: E-Journal Universitas Negeri Padang Vol.2 No. 5 Tahun 2013*.
- Wibowo. (2007), *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- White, J.D. and Adams, G.B. (1994).*Research in Public Administration: Reflections on Theory and Practice*. Washington DC: SAGE Publications, inc.
- Toha, Miftah. (2004). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Pranada Media Group.
- (<https://www.merdeka.com>; 15 Desember 2017).

LAMPIRAN 1**PANDUAN WAWANCARA****A. Pengantar**

Untuk keperluan penyusunan tesis dengan judul Evaluasi Kinerja Pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, atas nama mahasiswa Ni kadek Suriani, maka akan dilakukan penelitian mengumpulkan data-data, keterangan, atau informasi yang relevan dengan judul penelitian tersebut.

Dalam kaitan tersebut, maka akan dilakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait yang diharapkan memberikan keterangan, informasi atau data dimaksud. Karena itu diperlukan panduan wawancara yang diharapkan dapat menjadi pedoman di dalam pelaksanaan wawancara tersebut, sehingga dapat berlangsung secara efisien dan efektif.

B. Daftar Pertanyaan

1. Kiranya dapat dijelaskan seperti apa uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ?

.....
.....

2. Selanjutnya seperti apa penjabaran tugas pokok dan fungsi tersebut ke dalam uraian tugas masing-masing Bidang yang ada dalam Organisasi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ?

.....
.....

3. Seperti apa kebijakan atau program dan kegiatan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ?

.....

.....

4. Bagaimana bentuk program dan kegiatan yang dilaksanakan selama ini pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ?

.....

.....

5. Bagaimana cara melakukan evaluasi atas program dan kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ?

.....

.....

6. Dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang direncanakan dibiayai oleh APBD Provinsi Sulawesi Barat, bagaimana mekanisme pengelolaan keuangan yang bersumber dari APBD tersebut ?

.....

.....

7. Dalam penggunaan anggaran yang bersumber dari APBD, bagaimana Dinas Transmigrasi mengelolanya sehingga transparan ?

.....

.....

8. Permasalahan apa saja yang dihadapi oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat yang terkait dengan kinerja SKPD ini ?

.....

.....

9. Terhadap masalah-masalah yang terkait dengan kinerja Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, seperti apa cara penyelesaiannya ?
-
-
10. Sebaiknya dapat digambarkan keberhasilan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dalam mengelola kebijakan transmigrasi ini
-
-
11. Dari berbagai program dan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, agar kiranya dapat diberi contoh bentuk-bentuk keberhasilan pelaksanaan kebijakan transmigrasi dimaksud ?
-
-

Mamuju 11 Desember 2017

Mahasiswa Peneliti,


Ni Kadek Suriani

LAMPIRAN 2

TRANSKRIP WAWANCARA

A. Pengantar

Untuk keperluan penyusunan tesis dengan judul Evaluasi Kinerja Pegawai Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, atas nama mahasiswa Ni kadek Suriani, maka akan dilakukan penelitian mengumpulkan data-data, keterangan, atau informasi yang relevan dengan judul penelitian tersebut. Dalam kaitan tersebut, Transkrip ini diharapkan memberikan keterangan, informasi atau data dimaksud.

B. Daftar Pertanyaan

1. Apakah uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat sudah berjalan sesuai yang diinginkan?

Masing-masing pegawai sudah menjalankan tugas sesuai dengan Tupoksi yang ada meskipun ada sebagian yang belum maksimal dalam menjalankan tugasnya.

2. Selanjutnya seperti apa penjabaran tugas pokok dan fungsi tersebut ke dalam uraian tugas masing-masing Bidang yang ada dalam Organisasi Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ?

Khusus di bagian umum dan kepegawaian setiap pegawai masing-masing melakukan tugas dan pokok yang sudah dijabarkan dalam SKP karena dalam SKP sudah ada tertuang pencapaian target kinerja pegawai.

3. Seperti apa kebijakan atau program dan kegiatan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ?

Kebijakan Transmigrasi didasarkan oleh Restra Kementerian, RPJMD Provinsi Sulawesi Barat dan Restra Dinas, dimana mengacu pada program penyiapan kawasan dan pembangunan pemukiman Transmigrasi dan pengembangan kawasan Transmigrasi

4. Bagaimana bentuk program dan kegiatan yang dilaksanakan selama ini pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ?

Bentuk program yang dilakukan Dinas Transmigrasi yaitu pelaksanaan penyiapan kawasan dengan tujuan penetapan kawasan oleh Menteri

- Pembangunan pemukiman Transmigrasi melalui perencanaan, Rencana Tehnis Satuan Pemukiman (RTSP) dan Rencana Tehnis Jalan (RTJ)
- Pembinaan pemukiman Transmigrasi melalui pengembangan kawasan Transmigrasi

5. Bagaimana cara melakukan evaluasi atas program dan kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan pada Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat ?

Dilakukan dengan penyusunan laporan kinerja instansi pemerintah (Lakip) dan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) serta melaksanakan monitoring dan evaluasi (Monev) kelengkapan dan hasilnya dijadikan rekomendasi

6. Dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang direncanakan dibiayai oleh APBD Provinsi Sulawesi Barat, bagaimana mekanisme pengelolaan keuangan yang bersumber dari APBD tersebut ?

Mekanisme pengelolaan keuangan APBD dilaksanakan sesuai jenjang yakni proses pelaksanaan kegiatan/pencairan dilaksanakan oleh

PPTK/Bidang dengan mengajukan proposal pelaksanaan sesuai DPA/alur kas,selanjutnya mendapat persetujuan kepala dinas, dan bendahara mempersiapkan untuk pencairan,selanjutnya PPK memintakkan untuk pembayaran kepada PPTK, untuk dokumen kegiatan tersebut melalui persetujuan kepala dinas,selanjutnya kepala dinas menindak lanjuti pin pencairan oleh bendahara

7. Dalam penggunaan anggaran yang bersumber dari APBD, bagaimana Dinas Transmigrasi mengelolanya sehingga transparan ?

Transparan dalam pengelolaan anggaran bisa terlihat dan pencapaian kinerja yang bisa terrealisasi hampir 100% dan dapat tercapai sesuai dengan rencana kerja Ttransmigrasi

8. Permasalahan apa saja yang dihadapi oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat yang terkait dengan kinerja SKPD ini ?

Tiap instansi pemerintah pasti mempunyai kendala dan permasalahan. Permasalahan yang terdapat di Lakahang, Botteng Pasembuk kabupaten Mamasa, dan Piriang Tapiko di kabupaten Pelewali Mandar terkait status kepemilikan lahan yang mengalami sedikit kendala.

9. Terhadap masalah-masalah yang terkait dengan kinerja Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, seperti apa cara penyelesaiannya ?

Dengan cara melakukan sosialisasi dan Shering antara warga masyarakat dengan pihak terkait yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN), Badan Perencanaan Pembangunan Daerah(BAPPEDA), DinasKesehatan (DINKES), Dinas Kehutanan, Dinas ESDM, Disdikbud, Dinas PU dan Tata Ruang, Dinas Pertanian, Kemenag dan Radar Sulawesi Barat.

Tujuannya untuk membahas permasalahan yang ada dan mencari solusi secepat mungkin dan dapat menyatukan pandangan persepsi, karena semua instansi terkait diatas adalah Tim terpadu yang digagas tiap kabupaten

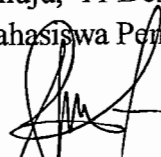
10. Sebaiknya dapat digambarkan keberhasilan Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat dalam mengelola kebijakan transmigrasi ini

Keberhasilan yang sangat nyata dapat kita lihat melalui Eks Transmigrasi yang sudah berkembang menjadi kecamatan dan Kecamatan berkembang menjadi kabupaten seperti Kecamatan Wono Mulyo Kabupaten Polewali Mandar, Kecamatan Tobadak, Topoyo Kabupaten Mamuju Tengah, Kecamatan Tomo, Sampaga Kabupaten Mamuju dan Kecamatan Baras, Karossa Kabupaten Pasangkayu

11. Dari berbagai program dan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Transmigrasi Provinsi Sulawesi Barat, agar kiranya dapat diberi contoh bentuk-bentuk keberhasilan pelaksanaan kebijakan Transmigrasi dimaksud ?

Contohnya yaitu dengan melihat perkembangan perekonomian warga Transmigrasi yang berkembang sangat pesat dan penduduk miskin makin berkurang. Seperti penduduk Transmigrasi yang ada di mamuju tengah sukses mengelola produk unggulan jagung dan sudah berhasil mensuplai 54% kebutuhan jagung di Provinsi Sulawesi Barat.

Mamuju, 11 Desember 2017
Mahasiswa Peneliti


Ni Kadek Suriani