

## **Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai**

**Dedy Afrizal**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

**Abstrak:** Kinerja Birokrasi publik merupakan hasil kerja yang dilakukan secara bersama-sama oleh pegawai dalam sebuah organisasi. Pencapaian kinerja tersebut tentunya dapat dilihat dari pencapaian target kerja yang telah disusun dan adanya dukungan serta upaya dari seluruh bagian unit kerja. Dinas Sosial Kota Dumai dalam menjalankan aktivitasnya sesuai dengan apa yang diprogramkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan melihat kinerja birokrasi publik pada Dinas Sosial Kota Dumai serta faktor pendukung penghambat dari Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai. Populasi melibatkan seluruh pegawai dengan metode sensus dengan teknik pengumpulan data melalui angket yang hasilnya dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini diperoleh skor 1.319 (68,69%) dengan kategori Cukup Baik. Faktor Pendukung ditemukan dalam penelitian ini yaitu, terdapatnya akuntabilitas pegawai dalam bentuk tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dan terdapatnya tanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi tugas-tugas pemerintahan bidang Sosial sedangkan faktor penghambat dalam penelitian yaitu masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan untuk penyandang sosial dan masih kurangnya produktivitas dalam upaya pencapaian program kerja yang telah dilaksanakan.

**Kata Kunci:** Kinerja; Birokrasi Publik

**Abstract:** Performance of public bureaucracy is the result of work done jointly by employees in an organization. Achievement of the performance, of course, can be seen from the achievement of work targets that have been prepared and the support and efforts of all parts of the work unit. Dumai City Social Service in carrying out its activities run in accordance with what is programmed. The purpose of this study is to know and see the performance of public bureaucracy at Dumai City Social Service as well as supporting factors inhibiting the Public Bureaucracy Performance at Dumai City Social Service. Population involves all employees with census method with data collection technique through the questionnaire which results are analyzed using descriptive statistical analysis. The results of this study obtained a score of 1319 (68.69%) with the category Good Enough. Supporting factors found in this research that is, there is accountability of employees in the form of responsibility in the implementation of the main tasks and functions and the existence of Responsibilities in administering administrative duties of social affairs while the inhibiting factor in the study is still lack of Quality of Service provided for the social and still lack productivity in efforts to achieve the work program that has been implemented.

**Keywords:** Performance; Public Bureaucracy

**JEL Classification:** H11

## **PENDAHULUAN**

Dalam mewujudkan pembangunan di Kota Dumai, kepala daerah telah menetapkan kerangka acuan kerja yang diatur melalui tugas pokok dan fungsi dan tata kerja Dinas di lingkungan pemerintah Kota Dumai. Hal ini tidak terlepas dari azas otonomi daerah yang menjadi acuan desentralisasi dalam mensukseskan pembangunan daerah Kota Dumai. Salah satu dari organisasi Pemerintah Daerah Kota Dumai tersebut yaitu Dinas Sosial sebagai pelaksana teknis dalam menunjang kinerja birokrasi bidang sosial.

Dinas Sosial Kota Dumai yang merupakan salah satu unsur pelaksana pemerintah Kota Dumai yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai. Dalam melaksanakan aktivitas kerjanya Dinas Sosial Kota Dumai diatur berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Dumai, dimana tugasnya adalah merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, dan membina serta melaksanakan kewenangan dibidang sosial. Melaksanakan hal tersebut tentunya dilihat dari capaian kinerja sasaran digunakan untuk menunjukkan secara langsung kaitan antara sasaran dengan hasil yang diperoleh.

Dinas Sosial Kota Dumai dalam menjalankan visi dan misinya tentunya tidak terlepas dari capaian kinerja yang telah dilakukan guna mengungkap bagaimana keterkaitan antara capaian sasaran dengan hasil yang telah dicapai. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, dari laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (Lakip) yang diperoleh, terlihat masih adanya beberapa pelaksanaan kegiatan sasaran strategis bagian unit kerja yang belum terlaksana sesuai dengan target kerja yang telah ditentukan seperti Bidang Kerja Rehabilitasi dalam program meningkatkan pembinaan pelayanan terhadap penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) dengan kegiatan kerja pemberian pengarahan dan pemulangan gelandangan pengemis dan anak jalanan terealisasi hanya 63,63% hal ini dikarenakan hambatan pada anak jalanan dan gelandangan pengemis yang telah dibina tidak mau dipulangkan kedaerah asalnya. Pemberian bantuan bagi penyandang cacat dan anak juga terealisasi 54,43% dari target kerja yang telah ditetapkan. Disusul dengan Program Kerja menangani dampak Narkotika dimana dalam pelaksanaannya belum maksimal, hal ini berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dimiliki dalam melakukan pembinaan dari dampak narkoba. Hal ini tentu tidak terlepas dari pelaksanaan koordinasi yang dilakukan Dinas Sosial dengan instansi-Instansi yang terkait dalam melaksanakan aktivitasnya yang tentunya berkaitan dengan perlindungan jaminan sosial.

Berdasarkan temuan tersebut dirumuskan masalah pokok dari penelitian ini yaitu bagaimana kinerja birokrasi publik di Dinas Sosial Kota Dumai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Birokrasi Publik Di Dinas Sosial Kota Dumai dan faktor penghambat serta faktor pendukung dalam pelaksanaan Kinerja Birokrasi Publik di Dinas Sosial Kota Dumai.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Sejalan dengan perkembangan zaman dan era globalisasi ini sebagian besar orang belajar atau tumbuh pada suatu lembaga dan mungkin juga menghabiskan waktunya dengan bekerja untuk lembaga tertentu, dengan demikian manusia modern telah menjadi manusia organisasi atau manusia lembaga.

## Kinerja

Istilah kinerja terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (Keban, 2004: 191). Selanjutnya Bernardin dan Russel dalam Keban (2004: 192) mengartikan kinerja sebagai *the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Sedangkan pendapat lain menurut Mangkunegara (2007: 67) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal yang senada juga disampaikan oleh August W. Smith dalam Sedarmayanti (2009: 50) menyatakan bahwa *Performance* atau kinerja adalah *Output drive from processes, human or otherwise* jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai (*perindividu*) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (Pasolong, 2008).

Nawawi (2006: 67) memaparkan Indikator kinerja dalam pengertian praktis dalam melaksanakan pekerjaan dilingkungan sebuah organisasi mencakup lima indikator yaitu: (1) Kuantitas hasil kerja yang dicapai; (2) Kualitas hasil kerja yang dicapai; (3) Jangka waktu mencapai hasil kerja tersebut; (4) Kehadiran dan kegiatan selama hadir ditempat kerja, dan; (5) Kemampuan bekerja sama. Sedangkan menurut Muhammad (2008: 20), kinerja Pemerintah dapat dinilai dari sampai sejauh mana masalah sosial ekonomi masyarakat seperti bidang Pendidikan, Sosial Ekonomi telah teratasi oleh Pemerintah melalui institusi atau program-programnya. Untuk melihat kinerja tersebut digunakan beberapa indikator yakni (1) efektifitas, (2) efisiensi, (3) relevansi, dan (4) keekonomian.

Penilaian kinerja (Dwiyanto dalam Pasolong, 2010) merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya, untuk organisasi publik informasi mengenai kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

## Birokrasi

Istilah birokrasi mulai diperkenalkan oleh filosof Perancis Baron de Grim dan Vincent de Gournay dari asal kata “*bureau*” yang berarti meja tulis dimana para pejabat (saat itu) bekerja dibelakangnya. Secara etimologi istilah birokrasi berasal dari kata *bureau* (bahasa Perancis) yang berarti “meja tulis” dan *kratos* (bahasa Yunani) yang berarti “pemerintahan”. Pengertian yang demikian kemudian berkembang seiring dengan waktu (Sastroatmodjo dalam Nurhidayah dkk, 2013).

Birokrasi ialah keseluruhan organisasi Pemerintah yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi Pemerintah dibawah baik Departemen dan Non Departemen baik di Pusat maupun di Daerah, seperti ditingkat Provinsi, Kabupaten, Kecamatan, maupun Desa atau Kelurahan yang menyelenggarakan kinerja birokrasi dalam membantu Negara menjalankan fungsi serta tugas masing-masing birokrasi Pemerintahan sebagai abdi masyarakat dan Negara (Waluyo, 2007). Birokrasi dalam kalangan ilmu sosial sering menimbulkan berbagai perbedaan pendapat karena berbagai pengertian yang berbeda dengan sudut pandang yang berbeda pula karena birokrasi merupakan bentuk inefisiensi organisasi biasanya

pengertian yang kurang baik ini mencerminkan cara kerja aparaturnya pelayanan Pemerintah yang memiliki kinerja rendah (Abdullah, 2000)

Kemudian Waluyo (2007) mengatakan birokrasi pada hakekatnya merupakan struktur organisasi disekitar Pemerintahan yang memiliki ruang lingkup tugas sangat luas serta memerlukan organisasi besar dengan sumber daya yang besar jumlahnya sehingga semakin besar sebuah birokrasi Pemerintahan maka akan semakin kompleks pula tingkat intensitas kesalahan pada suatu birokrasi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat.

Menurut Muhaimin (dalam Istianto, 2011) mengatakan bahwa birokrasi adalah keseluruhan aparat Pemerintahan, Sipil maupun Militer yang melakukan tugas membantu Pemerintah dan menerima gaji dari Pemerintahan karena statusnya itu. Pengertian birokrasi disini lebih difokuskan kepada pelaksanaannya yaitu aparaturnya Negara, dengan demikian aparaturnya memberikan pelayanan publik. Sejalan dengan pengertian birokrasi sebagai alat atau instrument untuk menyelenggarakan kegiatan Pemerintahan menurut (Saud, 2007) mengatakan bahwa birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis (*written procedur*), dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lain, oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian dibidangnya. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa birokrasi atas sesungguhnya tidak terlepas dari aparaturnya yang mengemban tugas Pemerintahan baik yang berada di level atasan maupun bawahan.

Pengertian birokrasi tentunya tidak dapat dipisahkan dari Pegawai yang memiliki tugas mengurus dan menjalankan pemerintahan yang baik dan terstruktur dari level atas hingga di level pelaksana di daerah

### **Kinerja Birokrasi Publik**

Kinerja birokrasi Pemerintahan adalah struktur Pemerintahan yang terstruktur yang berfungsi memproduksi jasa-publik atau layanan tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan Pemerintah selaku provider harus mengantar dan menyerahkan produk itu sampai ditangan masyarakat pada saat di butuhkan dan tidak sebaliknya dengan harapan masyarakat mampu menggunakan produk tersebut sedemikian rupa sehingga manfaatnya maksimal (Ndraha, 2003).

Sedangkan menurut Kristiadi (2001), kinerja birokrasi ialah susunan yang terorganisir secara hirarkis dengan struktur hubungan kewenangan yang jelas untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara mengkoordinasi secara sistematis pekerjaan dari banyak orang. Ruang lingkup birokrasi dapat diketahui berdasarkan perbedaan tugas pokok dan misi yang mendasari birokrasi adalah: (1) Birokrasi pemerintahan umum, yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum dari tingkat pusat sampai daerah (Propinsi, Kabupaten, Kecamatan dan Desa/Kelurahan). (2) Birokrasi fungsional, yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor yang khusus guna mencapai tujuan umum pemerintahan. (3) Birokrasi pelayanan (*Service-Bureaucracy*), yaitu unit organisasi yang pada hakekatnya melaksanakan pelayanan langsung dengan masyarakat. Termasuk dalam konsep ini apa yang disebut oleh Michael Lipsky sebagai "*Street-level Bureaucracy*", yaitu mereka yang menjalankan tugas dan berhubungan langsung dengan warga masyarakat.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas adalah lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Faktor lingkungan kerja bisa berupa kondisi fisik kantor yang meliputi penerangan, suhu udara, dan lain-lain yang mampu meningkatkan suasana kondusif dan semangat kerja serta berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Sedarmayanti, 2001). Menurut

Mangkunegara (2006) lingkungan kerja meliputi uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang karir, dan fasilitas kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang tidak memuaskan dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan produktifitas kerja pegawai (Ahyari dalam Dhermawan dkk, 2012).

Ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut:

a. Produktifitas

Konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktifitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktifitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan yaitu hasil kerja yang dinilai dari kualitas dan kuantitasnya suatu kegiatan yang dilakukan, yang menimbulkan rasa puas bagi masyarakat, dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja Birokrasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para stakeholders (Dwiyanto, 2012).

Menurut Denhard, sebagaimana dikutip dalam Masyudi (2005), kinerja birokrasi memiliki acuan tugas (1) Komitmen terhadap nilai-nilai sosial politik yang telah disepakati bersama (*publicly defined societal values*) dan tujuan publik (*public purpose*); (2) Implementasi nilai-nilai sosial politik yang berdasarkan etika dalam tatanan manajemen publik (*provide an ethical basis of public management*); (3) Realisasi nilai-nilai sosial politik (*exercising social political values*); (4) Penekanan pada pekerjaan kebijakan publik dalam rangka pelaksanaan mandat pemerintah (*emphasis on public policy in carrying out mandate of government*); (5) Keterlibatan

dalam pelayanan publik (*involvement overall quality of public services*); (6) Bekerja dalam rangka penanganan kepentingan umum (*operate in public interest*).

Menurut Dwiyanto dalam Rizal (2011) mengatakan rendahnya kinerja Birokrasi publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat birokrasi untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai obyek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. struktur birokrasi yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat birokrasi yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Dumai yang merupakan lembaga pemerintahan yang bersifat administratif dan teknis yang berhubungan langsung dengan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan sosial dalam merumuskan kebijaksanaan, serta pemantauan dan pemulihan kehidupan sosial.

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan metode Sensus Sampling. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan angket dan ditambah dengan hasil wawancara mengenai permasalahan yang ditemui.

Analisa data yang dilakukan berawal dari pengumpulan data yang dibutuhkan dan dipaparkan dalam bentuk tabel dari hasil yang diperoleh serta dilengkapi dengan uraian dan penjelasannya. Penganalisaan data akan dilakukan secara analisa deskriptif yang bersifat menyimpulkan temuan penelitian yang khusus kepada yang umum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjawab tujuan penelitian dan permasalahan disajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian dari responden melalui penyebaran angket/kuisisioner kepada 44 responden dengan indikator yang diteliti sebagai berikut:

### Produktivitas

Pengukuran tingkat efektivitas dan efisiensi pencapaian target ataupun penjelasan pekerjaan sesuai yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumberdaya yang disediakan pada Dinas Sosial Kota Dumai. Secara teknis produktivitas ialah perbandingan antara hasil yang dicapai dan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan, dengan membandingkan jumlah yang dihasilkan dengan setiap sumber yang digunakan. Diperoleh hasil jawaban seperti pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Tanggapan Responden Tentang Produktivitas

| No | Sub Indikator   | Skor |
|----|---|------|
| 1  | Terdapatnya pelaksanaan kerja sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan     | 87   |
| 2  | Terdapatnya uraian penjelasan pekerjaan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi | 86   |

| No         | Sub Indikator   | Skor |
|------------|---|------|
| 3          | Terdapatnya efisiensi penggunaan anggaran dan waktu dalam mencapai target dan sasaran yang telah ditetapkan | 87   |
| Total Skor |   | 260  |

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2017

Terdapatnya pelaksanaan kerja sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan dengan skor 87, terdapatnya uraian penjelasan pekerjaan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan skor 86 dan terdapatnya efisiensi penggunaan anggaran dan waktu dalam mencapai target dan sasaran yang telah ditetapkan dengan skor 87 dari ketiga sub indikator diatas maka diperoleh total skor 260.

### Kualitas Layanan

Berorientasi pada kualitas pelayanan tertuju pada sistem pemberian pelayanan yang baik terlihat dari besarnya sumber daya yang dimiliki digunakan secara efektif diperoleh hasil jawaban pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Tanggapan Responden Tentang Kualitas Layanan

| No         | Sub Indikator   | Skor |
|------------|---|------|
| 1          | Terdapatnya kehandalan pegawai dalam pelaksanaan program kerja yang telah ditentukan    | 86   |
| 2          | Terdapatnya fasilitas kerja dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi                    | 86   |
| 3          | Terdapatnya pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan | 87   |
| Total Skor |   | 259  |

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2017

Berdasarkan jawaban didapat dari sub indikator terdapatnya kehandalan pegawai dalam pelaksanaan program kerja yang telah ditentukan dengan skor 86, dan terdapatnya fasilitas kerja dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dengan skor 86 dan terdapatnya pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dengan skor 87 dari ketiga sub indikator diatas maka diperoleh total skor 259.

### Responsivitas

Kemampuan pegawai untuk memahami kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kerja serta mengembangkan program-program kinerja yang berhubungan dengan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Diperoleh hasil jawaban seperti pada Tabel 3.

Adanya pengembangan program-program kerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan skor 87, dan terdapatnya keselarasan program kerja sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan dengan skor 90 dan terdapatnya agenda kerja yang tersusun secara sistematis dengan skor 86 dari ketiga sub indikator diatas maka diperoleh total skor 263.

### Responsibilitas

Responsibilitas pada dasarnya lebih mengarah kepada kebijakan bersifat informal dalam bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kerja yang telah dilakukan oleh seseorang pegawai, responsibilitas untuk melengkapi akuntabilitas

pertanggungjawaban sebenarnya, yang mengarah kepada tingkah laku, keteguhan dan kebenaran sesuai dengan ketentuan dan prinsip-prinsip yang berlaku. Diperoleh hasil jawaban yang tertera pada Tabel 4.

Terdapatnya prinsip-prinsip administrasi yang benar dilakukan pegawai dalam bekerja dengan skor 89, dan terdapatnya tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan skor 88 dan terdapatnya pegawai melaksanakan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku dengan skor 88 dari ketiga sub indikator diatas maka diperoleh total skor 265.

**Tabel 3.** Tanggapan Responden Tentang Responsivitas

| No         | Sub Indikator   | Skor |
|------------|---|------|
| 1          | Terdapatnya pengembangan program-program kerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat       | 87   |
| 2          | Terdapatnya keselarasan program kerja sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan | 90   |
| 3          | Terdapatnya agenda kerja yang tersusun secara sistematis                                | 86   |
| Total Skor |   | 263  |

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2017

**Tabel 4.** Tanggapan Responden Tentang Responsibilitas

| No.        | Sub Indikator   | Skor |
|------------|---|------|
| 1          | Terdapatnya prinsip-prinsip administrasi yang benar dilakukan pegawai dalam bekerja | 89   |
| 2          | Terdapatnya tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya                    | 88   |
| 3          | Terdapatnya pegawai melaksanakan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku         | 88   |
| Total Skor |   | 265  |

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2017

### Akuntabilitas

Suatu pertanggungjawaban sebagai sebuah ukuran yang menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan pada Dinas Sosial Kota Dumai dan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan kegiatan kerja, dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat sebagai tanggung jawab atas penyelenggaraan urusan pemerintahan. Diperoleh hasil jawaban pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Tanggapan Responden Tentang Akuntabilitas

| No         | Sub Indikator  | Skor |
|------------|--|------|
| 1          | Terdapatnya laporan pertanggung jawaban atas penyelenggaraan kegiatan kerja                  | 89   |
| 2          | Terdapatnya kesesuaian antara penyelenggaraan kegiatan dengan laporan yang telah disampaikan | 88   |
| 3          | Adanya laporan kerja yang dibuat secara berkala  | 95   |
| Total Skor |  | 272  |

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2017



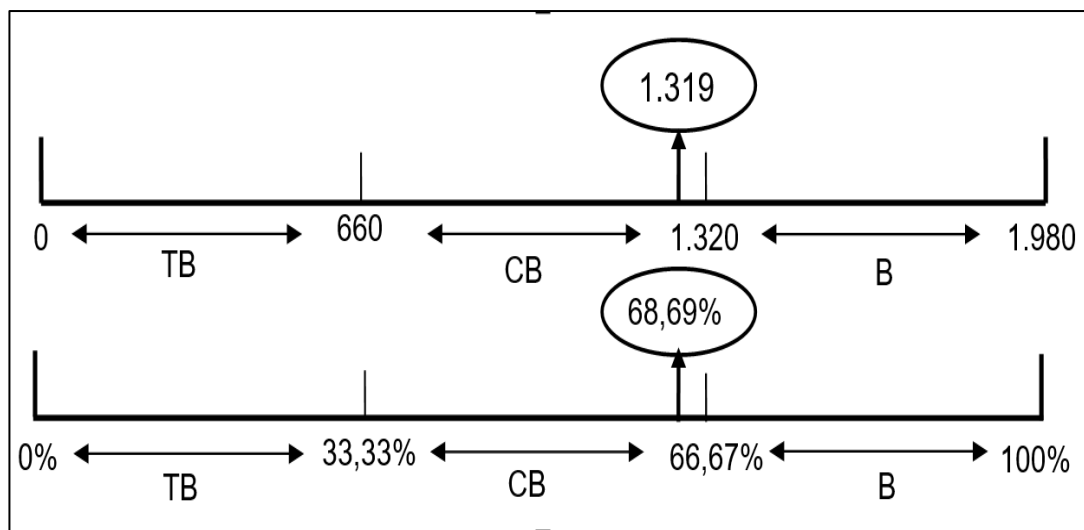
Laporan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan kegiatan kerja dengan skor 89, dan terdapatnya kesesuaian antara penyelenggaraan kegiatan dengan laporan yang telah disampaikan dengan skor 88 dan adanya laporan kerja yang dibuat secara berkala dengan skor 95 dari ketiga sub indikator diatas maka diperoleh total skor 272.

Selanjutnya dalam penelitian ini terkait dengan Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai, yang terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu, Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas tertera pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Birokrasi Publik

| No         | Indikator        | Skor  |
|------------|------------------|-------|
| 1.         | Produktivitas    | 260   |
| 2.         | Kualitas layanan | 259   |
| 3.         | Responsivitas    | 263   |
| 4.         | Responsibilitas  | 265   |
| 5.         | Akuntabilitas    | 272   |
| Total Skor |                  | 1.319 |

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2017



Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2017

**Gambar 1.** Kontinum dari Tanggapan Responden Tentang Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai

Secara keseluruhan rekapitulasi tanggapan responden tentang Analisis Kinerja Birokrasi Publik, dilihat dari 5 indikator diatas maka diperoleh total skor 1.319 berada dikategori Cukup Baik.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas, diperoleh jumlah skor sebesar 1.319 (68,69%) dikategorikan Cukup Baik. Sehingga didapat faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu terdapatnya akuntabilitas pegawai dalam bentuk tanggung jawab

dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta terdapatnya responsibilitas dalam penyelenggaraan administrasi tugas-tugas pemerintahan bidang sosial. Sementara itu ditemui juga faktor penghambat seperti masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan terutama bagi penyandang sosial dan kurangnya produktivitas dalam upaya pencapaian program kerja yang telah dilaksanakan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah. 2000. Pengembangan Kinerja birokrasi Pemerintah Indonesia. Yogyakarta.
- Dhermawan, A.A.N.B., I.G.A. Sudibya, dan I.W.M. Utama. 2012. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* 6(2): 173-184.
- Dwiyanto, A. 2012. Reformasi Birokrasi Publik Indonesia. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Istianto, B., dan Muhaimin. 2011. Demokratisasi Birokrasi. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keban, dan T. Yeremis. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Gava Media.
- Kristiadi. 2001. Menyoal Birokrasi Publik. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mangkunegara, P.A. 2007. Perencanaan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia. Jakarta: Penerbit Rafika Aditama.
- Masyudi. 2005. Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Kepada Publik. *Jurnal APLIKASIA* 6(1): 47-66.
- Muhammad. 2008. Penilaian Kinerja Sektor Publik. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Nawawi, H. 2006. Evaluasi dan Manajemen Kinerja dilingkungan perusahaan dan industry. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ndraha, T. 2003. Kybernology Ilmu Pemerintahan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurhidayah, Mappamiring, dan Burhanuddin. 2013. Kinerja Birokrasi Pemerintah Daerah. *Jurnal OTORITAS* 3(2): 136-149.
- Pasolong, H. 2008. Kepemimpinan Birokrasi, cetakan kedua. Alvabeta.
- Rizal, M.F. 2011. Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Administrasi Publik* 1(2): 112-129.
- Saud, M.M. 2007. Sistem Adminitrasi Birokrasi Pemerintah. Jakarta Timur: Salemba.
- Sedarmayanti. 2009. SDM & Produktifitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Waluyo. 2007. Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Bandung: Mandar Maju.
- Peraturan Daerah:**
- Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai.
- Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Dumai.