



# Pemberdayaan Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai

Puryanto<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Ekasakti, Indonesia

\* penulis korespondensi: [puryanto@gmail.com](mailto:puryanto@gmail.com)

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received 18 April  
2021

Received in revised  
form 06 Mei 2021

Accepted 15 Juni  
2021

## ABSTRACT

Pemerintah kecamatan Siberut utara selaku pelaksana Pemberdayaan pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan Siberut utara kabupaten kepulauan Mentawai, dalam melakukan pemberdayaan peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Siberut utara, terdapat ketidakdisiplinan kinerja dalam melakukan pelayanan publik. Peneliti ini menggunakan Metode bersifat deskriptif-kualitatif. Teknik pemilihan informan *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen dalam bentuk studi kepustakaan serta observasi dan wawancara mendalam dengan informan kunci terpilih. Data terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif-kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh secara keseluruhan bahwa, pertama pemberdayaan pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan Siberut utara kabupaten kepulauan Mentawai bias dikatakan baik hal ini terlihat dari beberapa tinjauan pemberdayaan yaitu: kesadaran dan pembentukan perilaku, transformasi pengetahuan dan kecakapan keterampilan, peningkatan kemampuan intelektual dan kecakapan keterampilan. kedua, kendala apa yang terjadi dalam pemberdayaan pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan Siberut utara kabupaten kepulauan Mentawai yaitu: kendala kesadaran dan pembentukan perilaku, kendala transformasi pengetahuan dan kecakapan keterampilan, kendala peningkatan kemampuan intelektual dan kecakapan keterampilan ketiga, upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam pemberdayaan pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan Siberut utara kabupaten kepulauan Mentawai yaitu: upaya kesadaran dan pembentukan perilaku, upaya transformasi pengetahuan dan kecakapan keterampilan, upaya peningkatan kemampuan intelektual dan kecakapan keterampilan.

### Keyword:

Pemberdayaan,  
Pegawai Negeri  
Sipil Kualitas  
Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Pemberdayaan sering digunakan sebagai terjemahan dari kata *Empowerment*. *Empowerment* merupakan sebuah konsep yang lahir sebagai bagian dari perkembangan alam pikiran masyarakat dan kebudayaan Barat, terutama Eropa. Untuk memahami konsep *empowerment* secara tepat dan jernih memerlukan upaya pemahaman latar belakang kontekstual yang melahirkannya. Konsep tersebut telah begitu luas diterima dan dipergunakan, mungkin dengan persepsi yang berbeda satu dengan yang lain.

Berdasarkan penelitian kepustakaan, terdapat beberapa definisi pemberdayaan baik dalam arti sempit maupun luas. Nanih Machendrawati memahami pemberdayaan sebagai sebuah proses, upaya untuk mengaktualisasikan potensi yang sudah dimiliki sendiri dan bersifat lokal. Pemahaman konsep pemberdayaan tentu memerlukan pengetahuan tentang pola perubahan struktur-struktur dan lembaga-lembaga sosial, yang secara lebih rinci dapat dijelaskan: pemberdayaan melalui kebijakan dan perencanaan dicapai dengan mengembangkan atau mengubah struktur-struktur dan lembaga-lembaga untuk mewujudkan akses yang lebih adil kepada sumber daya atau berbagai layanan.

Menurut observasi awal bahwa pemberdayaan dapat menemukan fakta-fakta yang mengidentifikasi; minimnya produktifitas pemberdayaan pegawai negeri sipil dalam kualitas pelayanan publik di kecamatan siberut utara kabupaten kepulauan mentawai di Tengah yang semakin menguatkan hasil penelitian tersebut yaitu: didalam melakukan pemberdayaan pegawai masih Banyaknya pegawai yang terlambat masuk kerja. Keterlambatan masuk kerja dilihat dari segi absensi, Dari data absensi tersebut banyak dari para pegawai bolos kerja dan

sebagian pegawai juga ada yang beralasan sakit, izin dan keperluan lainnya membuat peneliti ingin mengungkap mengapa para pegawai menurun dalam hal produktivitas kerjanya. Jika dilihat dari data di atas terlihat bahwa ketidakhadiran para pegawai mulai meningkat terlihat dari absensi minggu pertama dan sampai minggu terakhir. Ini sangat mempengaruhi produktivitas para pegawai.

## TELAAH LITERATUR

### Pengertian Pemberdayaan

Pemberdayaan berasal dari kata daya yang mendapat awalan ber- yang menjadi kata berdaya artinya memiliki atau mempunyai daya. Daya artinya kekuatan, berdaya artinya memiliki kekuatan. Pemberdayaan artinya membuat sesuatu menjadi berdaya atau mempunyai daya atau mempunyai kekuatan. Pemberdayaan dalam bahasa Indonesia merupakan terjemahan dari *Empowerment* dalam bahasa Inggris. diartikan sebagai berikut. Membentuk klien memperoleh daya untuk mengambil keputusan dan menentukan tindakan yang akan ia lakukan yang terkait dengan diri mereka, termasuk mengurangi efek hambatan pribadi dan sosial dalam melakukan tindakan.

### Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri sipil menurut Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian nomor 43 tahun 1999 . tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok kepegawaian adalah sebagai berikut: Menurut Muhammad Rosyid, S.Pd, M.M.Pd mengemukakan bahwa pengertian Pegawai Negeri Sipil adalah warga Negara RI yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negara, atau disertai tugas negara

lainnya, dan di gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

pegawai negeri sipil sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang memanfaatkan untuk tercapainya tujuan organisasi. Karna tanpa kemampuan dan keterampilan pegawai negeri sipil tidak akan bejalan dengan apa yang diharapkan suatu yang ingin dicapai.

### **Pengertian Kualitas**

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat. Berdasarkan pendapat di atas, kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pemberian cara dari suatu organisasi untuk memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikankepuasan kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik merupakan suatu peberian pelayana yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, Menurut pendapat Zauhar dalam Eko Prasajo, Aditiya Perdana, dan Nor Hiqmah, dalam bukunya "Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan" menyatakan pelayanan publik sebagai berikut : "Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melaluipenyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka,

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan di dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik. Pelayanan Informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi dan dalam penggunaan informasi di sebuah organisasi digunakan untuk mendukung dalam mengumpulkan, mengolah data dan untuk menyediakan informasi yang berguna di dalam suatu perencanaan, pelaksanaan, pemanfaatan dan pengendalian,

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada penelitian deskriptif kemudian ditunjang kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian yang menggambarkan suatu permasalahan agar data yang tersedia dan terkumpul dapat memberikan gambaran secermat mungkin tentang keadaan yang terjadi pada objek penelitian.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang mempunyai karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi

dalam penelitian ini adalah populasi terbatas. "Populasi terbatas, yaitu populasi yang memiliki sumber data yang jelas batas-batasnya secara kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil sipildi kecamatan siberut utara kabupaten kepulauan mentawai, yaitu 10 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat yang sama dari objek yang merupakan sumber data. Penggunaan sampel dalam penelitian pada dasarnya dimaksudkan untuk mengambil sebagian populasi, akan tetapi kesimpulan-kesimpulannya bagi seluruh populasi. Jadi pengambilan sebagian dimaksudkan sebagai representasi atau perwakilan dari seluruh populasi yang diwakilinya. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Purposive sampling. Yakni teknik ini berdasarkan pada ciri atau sifat tertentu yang diperkirakan mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau sifat yang ada dalam populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan berdasarakan dua sumber yaitu pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian data dengan cara observasi yaitu metode yang mengumpulkan data-data melalui hasil kerja panca indra.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya, sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diidnfrmasikan kepada Orang lain. Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis Deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara sistematis dan karakteristik populasi atau

bidang tertentu secara factual mengenai apa-apa yan diperoleh dalam penelitian

## PEMBAHASAN

### **Pemberdayaan Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai.**

#### 1. Penyadaran Dan Pembentukan Perilaku

Penyadaran dan pembentukan perilaku pegawai dapat diterapkan secara baik dan tepat sehingga kantor kecamatan siberut utara dapat melakukan pemberdayaan pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan siberut utara kabupaten kepulauan mentawai yaitu memberikan bimbingan dan motivasi pada kader dalam pelayanan publik.pemberdayaan pegawai negeri sipil berfungsi sebagai penyedia pelayanan publik. Dan juga menyediakan fasilitas lainnya selain itu juga memberi suatu pelatihan khusus untuk kader pengawai negeri sipil yang diadakan oleh kecamatan siberut utara.

penyadaran dan pembentukan perilaku dapat dilakukan dengan pelatihan yang diberikan berbentuk ilmu dalam mengembangkan karakter dan pengetahuan kader guna untuk meningkatkan pelayanan prima.

#### 2. Transformasi Pengetahuan Dan Kecakapan Keterampilan

Transformasi pengetahuan dan kecakapan keterampilan dalam melakukan pemberdayaan pegawai negeri sipil di kantor kecamatan siberut utara sudah maksimal dan efektif langka ini merupakan langkah yang sangat baik di terapkan karena dengan adanya pengetahuan,kecakapan keterampilan yang akan menjadi nilai tambahan dari potensi yang dimiliki. sehingga pada nantinya pemberdayaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan pemerintah kecamatan siberut utara.

### 3. Peningkatan Kemampuan Intelektual Dan Kecakapan Keterampilan

kantor kecamatan siberut utara dalam melakukan pemberdayaan pegawai dengan peningkatan kemampuan intelektual dan kecakapan ketempilan sudah dikatakan baik dan sudah memenuhi SOP yang telah dilaksanakan pihak kecamatan siberut utara.

#### **Kendala Yang Terjadi Dalam Pemberdayaan Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai.**

##### 1. Kendala Penysadaran Dan Pembentukan Perilaku

kendala penysadaran dan pembentukan perilaku dalam kedisiplinan kinerja pegawai negeri sipil belum menaati sesuai dengan aturan yang berlaku,hal ini sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dalam mematuhi peraturan yang ada dan rasa malu yang dimilikinya serta pembinaan yang dilakukan atasan langsung pegawai tersebut.

##### 2. Kendala Transformasi Pengetahuan Dan kecakapan Keterampilan

Dalam melakukan pemberdayaan pegawai negeri sipil tentunya akan banyak hal kendala yang terjadi dalam melaksanakan transformasi pengetahuan dan kecakapan keterampilan pegawai dalam melakukan pekerjaan seperti akses komunikasi di lapangan ataupun media yang kurang mendukung dalam melaksanakan transformasi pengetahuan. Sehingga apa yang di harapkan oleh kantor kecamatan tidak sesuai tujuan yang ingin dicapai dan tidak maksimal yang diharapkan.

##### 3. Kendala Peningkatan Kemampuan Intelektual Dan Kecakapan Keterampilan

Kantor kecamatan siberut utara masih kurangnya kesadaran pegawai negeri sipil untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini disebabkan karena kurang optimal para

pegawai negeri sipil memberikan pelayanan publik,hal lain kurangnya memberikan sosialisasi atau musyawarah kepada seluruh pegawai negeri sipil tentang kurangnya kesadaran pegawai dalam bekerja ataupun melakukan kualitas pelayanan publik yang baik.

#### **Upaya Apa Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Yang Terjadi Dalam Pemberdayaan Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai.**

##### 1. Upaya Penysadaran Dan Pembentukan Perilaku

Dalam upaya untuk mengatasi penysadaran dan pembentukan perilaku pegawai dapat diterapkan secara baik dan tepat sehingga kantor kecamatan siberut utara dapat melakukan pemberdayaan pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan siberut utara kabupaten kepulauan mentawai yaitu memberikan bimbingan dan motivasi pada kader dalam pelayanan publik.pemberdayaan pegawai negeri sipil berfungsi sebagai penyedia pelayanan publik. Dan juga menyediakan fasilitas lainnya selain itu juga memberi suatu pelatihan khusus untuk kader pengawai negeri sipil yang diadakan oleh kecamatan siberut utara.

##### 2. Upaya Transformasi Pengetahuan Dan Kecakapan Keterampilan

Upaya yang akan dilakukan pemerintah kecamatan dalam pemberdayaan pegawai yaitu harus di fasilitasi saran dan prasara pegawai negeri sipil untuk meningkatkan kualitas kecakapan keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan publik harus diberikan suatu perhatian terhadap pegawai seperti, pengadaan perlengkapan fasilitas sarana dan prasarana komputer, laptop dan printer pendukung lainnya yaitu dengan melakukan pembinaan yang secara baik dan maksimal sehingga

pegawai negeri sipil nyaman bekerja dengan baik.

### 3. Upaya Peningkatan Kemampuan Intelektual Dan Kecakapan Keterampilan

Dalam kegiatan pembinaan ini, kepala camat siberut utara memberikan pengarahan kepada pegawai negeri sipil pelaksanaan mengenai kedisiplinan dan program kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Dapat di simpulkan pada dasarnya kegiatan pembinaan yang diarahkan pada pembinaan etika dan disiplin kerja tersebut bertujuan untuk meningkatkan moral etika, disiplin, kinerja, dan pengembangan karir pegawai negeri sipil di kecamatan siberut utara.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang penulis sajikan dalam uraian-uraian sebelumnya maka penulis dapat menyimpulkan bahwa: Pemberdayaan pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan siberut utara kabupaten kepulauan mentawai bisa dikatakan sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih banyak yang ditemukan pegawai negeri sipil yang belum efektif dan efedensi dalam disiplin kerja,hal ini terlihat dari beberapa tinjauan pemberdayaan yaitu: Penyadaran dan pembentukan perilaku, Transformasi pengetahuan dan kecakapan keterampilan, Peningkatan kemampuan intelektual dan kecakapan keterampilan.

Kendala yang terjadi dalam pemberdayaan pegawai negeri sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan siberut utara kabupaten kepulauan mentawai yaitu: dalam pemberdayaan pegawai negeri sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tentunya memerlukan kehandalan pegawai negeri sipil yang baik, sarana dan prasarana yang memadai dan pertanggung jawaban yang baik dan terlaksana dari

pegawai negeri sipil tapi semua itu tidak terlepas dari adanya kendala-kendala yaitu: kendala penyadaran dan pembentukan perilaku,kendala tranformasi pengetahuan dan kecakapan keterampilan ,kendala peningkatan kemampuan intelektual dan kecakapan keterampilan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam pemberdayaan pegawai negeri sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.tentunya harus disertai dengan penyadaran dan pembentukan perilaku yang akan dapat berhasil dalam sebuah kebijakan yang mana pelaku kebijakan pemberdayaan pegawai negeri sipil harus berusaha menciptakan prakondisi,agar dapat memfasilitasi berlangsungnya proses pemberdayaan yang efektif supaya dalam upaya pembentukan perilaku tersebut akan lebihy membuka keinginan dan kesadaran pegawai tentang kondisinya saat itu,dan dengan begitu akan merangsang kesadaran tentang perlunya memperbaiki kondisi untuk menciptakan masa depan yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim Mangulang, 2016, Metodologi Penelitian, Padang, Ekasakti Press
- Agus, Dwiyanto, 2015, Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta, Gaja Mada University Perss
- Dwiyanto dkk, 2006, Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Bogdan Dan Taylor, 2011, Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif, Bandung, Rosdakarya.
- Fadhilla, Putra, 2012, New Pelayanan Governance, Yogyakarta, Gadjah Mada University Perss
- Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta, PT Bumi Aksara.

- Sugiono, 2003, Metode Penelitian Administrasi, Bandung, Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto, 2010, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prakt, Jakarta, Rineka Cipta
- Surjadi, 2012, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung, Reifika Aditama
- W.J.S. Poerwadarminta, 1998, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka
- Kurniawan, Agung, 2006, Tranformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta, Pembaruan press
- Lexi J, Moleong, 2006, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung, Remaja Rosda Karya
- Mahmudi, 2005, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta, UPP AMP YKPN
- Manullang, 1978, Administrasi Kepegawaian, Jakarta, Haji Mas Agung. Musanef, 1996, Manajemen Kepegawaian Di Indonesia, Jakarta, Gunung Agung
- Sianipar, 1998, Manajemen Pelayanan Masyarakat, Jakarta, LAN Indonesia
- Sinambela, 2006, Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan Dan Implementasi), Jakarta, PT. Bumi Aksara