

EVALUASI PELAYANAN KINERJA PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA TERNATE TAHUN 2017

Marno Wance

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Pattimura
Email : ipmummu@gmail.com

Abstract

The evaluation was carried out as a basis for developing the program in the future with a description of financial administration framework, program priorities, work plans that refer to Government Work Plans. The method of this study is qualitative using interview instruments and documentation. The approach used is directly from the respondent or the object under study, while the data sources are obtained through written documents namely the Strategic Plan of the City of Ternate in 2017 and the evaluation of the work programs. Analysis of government performance in this study uses the concept of service quality and service procedures to analyze research problems.

Keywords: *Public Service, Function of Supervision, Accountability*

Abstrak

Evaluasi dilakukan sebagai dasar untuk menyusun program pada tahun kedepan dengan kerangka penjabaran administrasi keuangan, prioritas program, rencana kerja yang mengacu pada Rencana Kerja Pemerintah (RKP). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan instrument wawancara serta dokumentasi. Pendekatan yang digunakan langsung dari responden atau objek yang diteliti, sedangkan sumber data adalah sumber data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis yaitu Rencana strategis Pemerintah Kota Ternate Tahun 2017 dan Evaluasi program kerja. Analisis kinerja pemerintah pada penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan, prosedur pelayanan untuk menganalisis permasalahan penelitian.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Fungsi Pengawasan, Akuntabilitas

PENDAHULUAN

UNDP sebagaimana dikutip Sedarmayanti mengartikan akuntabilitas sebagai prasyarat bahwa setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik. Tanggungugat atau tanggungjawab tidak hanya diberikan kepada atasan saja melainkan juga kepada para pemegang saham (*stake holder*), yakni masyarakat luas. Sedangkan Sedarmayanti sendiri mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodic. (Soedarmayanti, 2003).

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut

senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Akuntabilitas publik adalah sesuatu yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian ukuran atau standar penyelenggaraan penyusunan kebijakan publik dengan peraturan hukum dan perundang-undangan yang berlaku untuk organisasi publik yang bersangkutan. Pada dasarnya, setiap pengambilan kebijakan publik akan berdampak pada sekelompok orang atau seluruh masyarakat, baik dampak yang menguntungkan atau merugikan, maupun langsung atau tidak langsung. Oleh karena itu, penyusun kebijakan publik harus dapat mempertanggungjawabkan setiap kebijakan yang diambilnya kepada. Sedangkan Kumorotomo memberikan pengertian bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban bawahan atas

pemenuhan wewenang yang dilimpahkan kepadanya, sehingga akuntabilitas merupakan faktor di luar individu dan perasaan pribadinya.(Wahyudi Kumorotomo, 1999).

Namun pelayanan publik di Kota Ternate, harus terus ditingkatkan, salah satunya adalah kota yang mempunyai pelayanan publik yang baik dan akuntabilitas dapat dikur serta diuji. sehingga Pemerintah Kota Ternate membuat kebijakan perijinan untuk melayani segala kebutuhan masyarakat serta melakukan fungsi pengawasan tentang kondisi sosial dan politik. Maka sangat di butuhkan pelayanan di kantor Kesbalpol Kota Ternate. Sebagai salah satu unit ini merupakan sarana pelayanan umum yang berbentuk kantor bersama yang memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Unit ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perijinan dan rekomendasi. Pelayanan yang dilakukan oleh Kesbanpol Kota Ternate, amat bergantung pada mutu pelayanannya.

Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik, penilaian atas pelayanan Kesbanpol Kota Ternate diserahkan kepada pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian mengenai pelayanan Badan Kesbanpol Kota Ternate dan kaitannya dengan kepuasan masyarakat.

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki beberapa definisi Gaspersz (1997) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performansi*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategic dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Feigenbaum (1991) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat member kepuasan sepenuhnya kepada

konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Sedangkan menurut Goetsch dan Darvis (dalam Tjiptono, 2002). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan menurut Zeithaml et.all (dalam Tjiptono, 2002) ada sepuluh dimensi yang saling melengkapi dan merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut meliputi yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respke, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contract personal* (seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengar saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan,

reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, *contract person*, dan interaksi dengan pelanggan.

8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*Financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bias berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Metode pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan sepuluh dimensi tersebut di atas, dikenal dengan metode SERVQUAL (*service Quality*). Dalam perkembangannya dari sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut menurut Parasuraman, et al (dalam Tipto, 2002) meliputi (1). Bukti

langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. (2). Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. (3). Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tangkap. (4). Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan. (5). Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat

mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi (Mahmudi, 2007).

Menurut Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. Kesederhanaan yaitu Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan yaitu prosedur kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
3. Kepastian waktu yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk yaitu Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
7. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik.

Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Deskriptif kualitatif yaitu ada beberapa definisi mengenai pendekatan ini, Bogdan dan Taylor (dalam Moeleong: 2011) menjelaskan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. di mana metode yang di gunakan menekankan pada proses penelusuran data/informasi hingga di rasakan telah cukup di gunakan untuk membuat suatu interpretasi. Tipe penelitian deskriptif yaitu bertujuan untuk mendeskripsikan secara terperinci mengenai fenomena-fenomena sosial tertentu yang berkenaan dengan masalah dan untuk diteliti. Senada dengan yang di sampaikan oleh Nazir (2009) Menurutnya penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang meneliti status kelompok manusia,

suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki. Senada apa yang di kemukakan oleh Sugiyono (2011) yang menjelaskan bahwa metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak.

Tujuan penelitian deskriptif (*Descriptif Research*) adalah untuk membuat pencanderaan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. (Sumardi: 1983). Sedangkan menurut Masri Singarimbun (1983) bahwa penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk yaitu sebagai berikut:

1. Mengenai perkembangan secara fisik tertentu atau dalam

frekuensi terjadinya suatu aspek fenomena sosial tertentu.

2. Mendiskripsikan secara terperinci fenomena sosial, sistem kekerabatan dan lain-lain.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu mengungkapkan fenomena peristiwa faktual yang terjadi di lapangan bahkan mampu menyajikan dan mengungkapkan nilai-nilai yang tersembunyi dari penelitian ini. Di mana objek penelitian yang akan diteliti tentang bagaimana mendeskripsikan “*Evaluasi pelayanan publik pada kantor badan Kesbanpol Kota Ternate Tahun 2017*” . Pertimbangan kenapa peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif karena dengan menyajikan data-data dapat memberikan rincian yang lebih kompleks tentang fenomena sosial yang sangat sulit diungkapkan di permukaan.

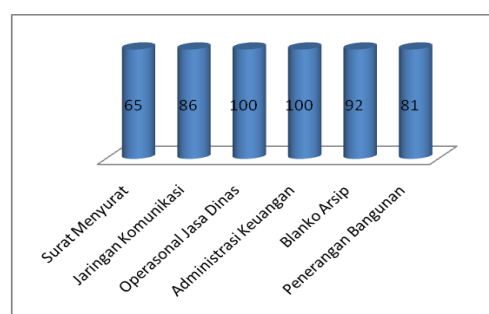
HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate

Analisis kinerja pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate berdasarkan hasil capaian kinerja dapat dilakukan evaluasi terhadap keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian sasaran, dan indikatornya adalah sebagai berikut

Grafik

Pelayanan Administrasi Perkantoran



Sumber: Renja Kesbanpol, 2016

Program yang mendukung pada sasaran 1 adalah Program Peningkatan Pelayanan Administrasi Perkantoran dengan Kegiatan :

1. Penyediaan Jasa Administrasi Keuangan.
2. Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor Seluruh kegiatan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan target yang telah ditetapkan

sehingga capaian kinerja mencapai 100%.

Program yang mendukung pada sasaran 2 dan sasaran 3 adalah Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur serta Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan dengan Kegiatan :

1. Pengadaan Kendaraan Dinas/Operasional.
2. Pengadaan Peralatan Gedung Kantor.
3. Pengadaan Meubeleur.
4. Pemeliharaan Rutin/Berkala Gedung Kantor.
5. Pemeliharaan Rutin/Berkala Kendaraan Dinas/Operasional.
6. Pemeliharaan Rutin/Berkala Peralatan dan Perlengkapan Kantor.
7. Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD.

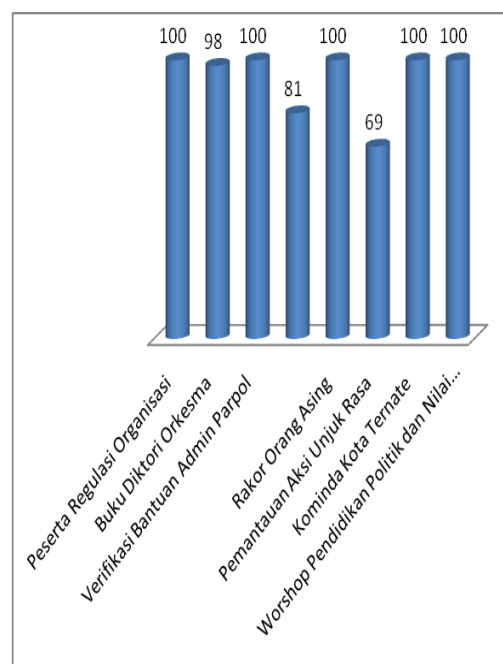
Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate

Evaluasi pelaksanaan Renja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate terhadap pelaksanaan program dan kegiatan yang telah

dilaksanakan pada tahun 2016 adalah sebagai berikut:

Grafik

Pendidikan Politik Masyarakat



Sumber: Renja, Kesbanpol, 2016

Pembuatan Buku Direktori Orkemas.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk pendataan, inventarisasi guna mengetahui sudah seberapa banyak keberadaan Orkemas di Kota Ternate yang bersifat resmi. Kegiatan ini dapat terealisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan sehingga capaian kinerja mencapai 98%.

Fasilitasi Bantuan Keuangan Bagi Partai Politik.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah memfasilitasi kelancaran proses bantuan keuangan kepada Partai Politik yang memperoleh kursi pada DPRD Kota Ternate sesuai mekanisme dan prosedur yang berlaku. Kegiatan ini dapat terealisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan sehingga capaian kinerja mencapai 100%.

Fasilitasi Operasional Tim Pengawasan Orang Asing dan Lembaga Asing di Daerah.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah melakukan pemantauan keberadaan orang asing dan lembaga asing yang di daerah khususnya di Kota Ternate oleh Tim pengawas (instansi terkait) atas segala bentuk aktifitas yang dilakukan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Kegiatan ini dapat terealisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan sehingga capaian kinerja mencapai 100%.

Pemantauan Aksi Unjuk Rasa dan Aktifitas Orkemas serta Organisasi Politik di Daerah.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk memperoleh laporan situas daerah yang akurat terkait dengan aksi-aksi unjuk rasa, dan keberadaan Orkemas serta Orsospol di Daerah. Kegiatan ini dapat terealisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan sehingga capaian kinerja mencapai 69%.

Monitoring Kegiatan Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk memonitor seluruh kegiatan Lembaga Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif Kota Ternate secara rutin, serta menyusun laporan sebagai bahan referensi Pimpinan. Kegiatan ini dapat terealisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan sehingga capaian kinerja mencapai 81%.

Insentif Koordinasi dan Operasional KOMINDA.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah melakukan koordinasi terkait dengan permasalahan-permasalahan yang

akan dan sudah terjadi di Kota Ternate secara khusus, serta mencari solusi penyelesaiannya oleh Anggota KOMINDA untuk menjadi bahan laporan dan evaluasi. Kegiatan ini dapat terealisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan sehingga capaian kinerja mencapai 100%.

Workshop Tentang Pendidikan Politik dan Nilai-Nilai Demokrasi.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah melakukan Workshop terkait dengan Pendidikan Politik dan Nilai-Nilai Demokrasi bagi kalangan masyarakat di Kota Ternate secara khusus, serta mencari solusi dari segala permasalahan politik dan nilai-nilai demokrasi untuk menjadi bahan laporan dan evaluasi. Kegiatan ini dapat terealisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan sehingga capaian kinerja mencapai 100%.

Isu-Isu Penting Kesbanpol Kota Ternate

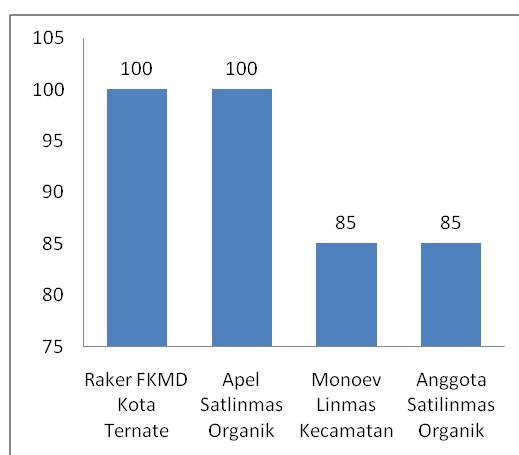
Isu-isu penting terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate adalah :

1. Kebijakan teknis di bidang kesatuan bangsa dan politik.
2. Perumusan dan fasilitasi pelaksanaan kebijakan Pemerintah Daerah di bidang penguatan ketahanan bangsa dan keutuhan NKRI, pengembangan nilai-nilai pembauran bangsa dan kerukunan nasional, serta peningkatan wawasan kebangsaan.
3. Fasilitasi pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam penyelenggaraan pengawasan keberadaan aliran-aliran keagamaan dan paham ideologi yang mengarah pada timbulnya perpecahan kerukunan bangsa.
4. Perumusan dan fasilitasi pelaksanaan kebijakan Pemerintah daerah di bidang pengembangan demokratisasi, pendidikan politik, partisipasi politik, penanganan stabilitas politik di daerah.
5. Perumusan dan fasilitasi pelaksanaan kebijakan Pemerintah Daerah di bidang hubungan kerjasama, komunikasi, konsultasi dengan lembaga eksekutif dan lembaga legislatif,

penyelenggara pemilu, partai politik, organisasi kemasyarakatan, LSM/NGO.

6. Perumusan dan Fasilitasi pelaksanaan dan kebijakan pemerintah daerah di bidang ekonomi, sosial, budaya dan organisasi kemasyarakatan.

Grafik
Tugas dan Tanggung Jawab
Kesbanpol



Tujuan, Program dan Sasaran Renja Kesbanpol Kota Ternate 2018 Analisis Kebijakan Nasional

Penyusunan dokumen perencanaan pembangunan dan penganggaran, memerlukan ide dan gagasan untuk mengurai sejumlah permasalahan serta isu-isu strategi baik bersifat internal maupun eksternal. Penyusunan dokumen Perencanaan dimulai dari Rencana

Tata Ruang Wilayah (RTRW) sebagai pedoman, kemudian RPJPD, RPJMD dan Renstra, sedangkan Rencana Kerja Pembangunan Daerah diaktualisasikan melalui Penyusunan Rencana Kerja (RENJA) SKPD tahun 2018 yang akan diimplementasikan ke dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD) Kota Ternate Tahun 2018. Penyusunan ini menjadi penting sebagai tolok ukur untuk menilai sejauh mana capaian kinerja dan target yang ditetapkan. Dokumen perencanaan tersebut menggambarkan seluruh permasalahan dan potensi yang dimiliki untuk dilaksanakan serta dikembangkan.

Namun penyusunan dokumen perencanaan mempertimbangkan sinergitas antar pusat dan daerah sehingga terbangun kesamaan visi yang mengutamakan, oleh karena itu Rencana Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2018 merupakan implementasi Dokumen Renstra dan RPJMD yang memberikan arah perencanaan pembangunan secara menyeluruh dan terpadu. Dalam proses

penyusunan Renja juga harus memperhatikan kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan baik oleh pemerintah pusat maupun provinsi.

Tujuan dan Sasaran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Untuk mengimplementasi Renja, maka perlu dijabarkan kembali substansi implemementasi tujuan dan sasaran renstra, sehingga dapat dipahami secara baik, mudah dilaksanakan dan dapat terukur hasilnya, dengan demikian tujuan dan sasaran penyusunan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate adalah sebagai berikut :

1. Menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang Kesatuan Bangsa dan Politik.
2. Meningkatkan pelaksanaan ketatalaksanaan yang tertib administrasi dan proporsional.
3. Meningkatkan kinerja sumber daya aparatur di lingkungan Pemerintah Kota Ternate yang akuntabel, produktif dan berdaya saing.

Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan, yaitu sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan oleh instansi

pemerintah dalam jangka waktu tahunan, semesteran, triwulan atau bulanan. Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, maka sasaran Renja yang akan dicapai oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate adalah :

1. Terlaksananya Kebijakan teknis di bidang kesatuan bangsa dan politik.
2. Terlaksananya kebijakan Pemerintah Daerah di bidang penguatan ketahanan bangsa dan keutuhan NKRI, pengembangan nilai-nilai pembauran bangsa dan kerukunan nasional, serta peningkatan wawasan kebangsaan.
3. Terlaksananya koordinasi dengan instansi terkait dalam penyelenggaraan pengawasan keberadaan aliran-aliran keagamaan dan paham ideologi yang mengarah pada timbulnya perpecahan kerukunan bangsa.
4. Terlaksananya kebijakan Pemerintah daerah di bidang pengembangan demokratisasi, pendidikan politik, partisipasi politik, penanganan stabilitas politik di daerah.

5. Terlaksananya kebijakan Pemerintah Daerah di bidang hubungan kerjasama, komunikasi, konsultasi dengan lembaga eksekutif dan lembaga legislatif, penyelenggara pemilu, partai politik, organisasi kemasyarakatan, LSM/NGO.
6. Terlaksananya kebijakan pemerintah daerah di bidang ekonomi, sosial, budaya dan organisasi kemasyarakatan.

KESIMPULAN

Rencana Kerja (Renja) adalah merupakan rencana operasional untuk menjalankan Tupoksi yang akan dilaksanakan oleh instansi pemerintah melalui berbagai kegiatan tahunan. Dalam proses penyusunan Rencana Kerja (Renja) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate Tahun 2017 dilakukan seiring dengan agenda penyusunan Rencana Kerja SKPD dan kebijakan anggaran yang nantinya tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA).

Obyektifitas informasi dari penetapan indikator kinerja dan penyajian angka-angka untuk

pencapaian kinerja diperoleh dari konsepsi RKPD Pemerintah Kota Ternate yang dilatar belakangi dari komitmen yang dibangun dari seluruh potensi yang ada, dan antisipasi yang perlu diperhatikan dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas kinerja dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dimasa-masa yang akan datang adalah melaksanakan Rencana Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik secara konsisten dan bertanggung jawab.

Apabila terjadi kekurangan anggaran dalam pelaksanaan program dan kegiatan dalam satu tahun anggaran, maka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate akan mengajukan penambahan anggaran kepada Walikota Ternate melalui Sekretaris Daerah selaku ketua tim anggaran Pemerintah Kota Ternate untuk dilakukan penambahan anggaran melalui perubahan anggaran kegiatan.

Namun demikian untuk menghindari kekurangan anggaran dalam pelaksanaan kegiatan dimasa

yang akan datang, maka akan diusahakan dalam penyusunan anggaran benar-benar didasarkan atas penyusunan perencanaan secara sistematis.

Selanjutnya ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian secara khusus yakni meningkatkan kemampuan SDM Aparatur, serta sarana dan prasarana pada Badan Kessatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate, baik itu melalui Bimtek maupun Diklat dan meningkatkan fungsi koordinasi baik internal maupun eksternal serta fasilitas institusi kelembagaan khususnya sarana dan prasarana yang lebih memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Freigenbaun,Ahmad V, 1991, *Total Quality Control*, Thinrd Edition, Singapura: MC Graw Hill Book.
- J.P.G Sianipar. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moleong, J.L, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Nazir, Moh, 1985, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rachmadi. 2008. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*”. Tesis, Universitas Terbuka.
- Tjipto, fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit andi.
- Gotsch, D.I and S.Davis, 1994, *Introduktion to Total Quality*,

- Productiiv, Competitiveness, Engewood, Cliffis, N.J: Prsentice Hall International, In.c*
- Kurniawan Nurcahyani, 2010, *Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap kinerja manajerial Melalui Komitmen Organisasi dan Persepsi Inovasi Sebagai Variabel Intervening.*
- Mansur. 2008. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhoksemawe.*
- Heny Sidanti. 2015. *Pengaruh lingkungan kerja, Disiplin Kinerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun. Jurnal JIBEKA Volume 9 Nomor 1 Februari 2015: 44 – 53.*
- Arto Suharto Prawirodiro. 2007. *Analisis Pengaruh Perubahan Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan dan Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.*
- Wance, M., (2018) Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan Pt Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017).
https://scholar.google.co.id/scholar?cluster=15754134400325807012&hl=id&as_sdt=0,5&scioq=MARNO+WANCE
- Wance, M., & Suranto, S. (2017). Pola Relasi Eksekutif Dan Legislatif Pada Penyusunan Legislasi Daerah. *Journal of Governance and Public Policy*, 4(1), 108-141.
<http://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/viewFile/2643/2606>
- Wance, M. (2016). Pola Relasi Eksekutif Dan Legislatif Pada Penyusunan Legislasi Daerah (Studi Di Pembahasan APBD Kabupaten Buru Selatan 2015).
<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/8940>
- Wance, M. (2017). Politik Anggaran Eksekutif Dan Legislatif Pada Pembahasan APBD Kabupaten Buru Selatan 2015. *Journal Of GovernmenT (Kajian*

*Manajemen Pemerintahan
dan Otonomi Daerah*), 2(2),
178-204.

[http://journal.uta45jakarta.ac.id/
index.php/gov/article/view/623/3
79](http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/gov/article/view/623/379)