

# PENGARUH REGULASI DAN KETERSEDIAAN ANGGARAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN APARATUR SKPD DAN IMPLIKASINYA PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI ACEH

Amiruddin Idris<sup>1</sup> dan Win Konadi<sup>2\*</sup>)

<sup>1</sup> Universitas Almuslim Peusangan Bireuen - Aceh

<sup>2</sup> Universitas Almuslim Peusangan Bireuen - Aceh

\*) email: win.manan@yahoo.co.id

## ABSTRACT

Human resource take the strategy position among the other resource in organization/institution. But in reality, there are still many organizations do not consider the important thing of the human resource for organization sustainable. Therefore, many enterprises officers and viewed as the most important asset of organization. The improvement of the workers quality in many institution are hoped to be able in increasing the social service. The result of survey contemporary, showed that there are still many problems in Aceh province such as ; the weaknesses for the competitiveness nationally. The management of institution (Good Governemce) is hot running well. The understanding of regulation and its implementation is still very limited. The quality of the government officer, and the process to develop the human resources in Aceh are not still running well. This research is focused on the impact of the regulation and the budget availability which able to increase the public service in five districts of Aceh province. The result of this research showed that a good regulation and its implumentations, it will have significant contribution and its influence toward the public service around 15,16%. While a good budget avaibility and its implumentation toward the public service, it will give a significant contribution toward the officer service and its influence around 25 %

**Key Words:** Regulation, Budget availability, Government officer service

## 1. Pendahuluan

Upaya peningkatan daya saing secara berkelanjutan melalui pengembangan kompetensi sumber daya manusia, sangat perlu menjadi perhatian serius. Hal ini guna menciptakan nilai tambah bagi perekonomian nasional. Karena tidak bisa hanya menggantungkan daya saing pada eksploitasi sumber daya alam yang tidak terbarukan.

Dalam era globalisasi yang diperlihatkan oleh adanya persaingan yang ketat dan peningkatan ekspektasi masyarakat yang tinggi, maka pihak pemerintah, di tuntutan untuk lebih mengambil

inisiatif dalam peningkatan perannya dalam pelaksanaan pembangunan dan lebih memberikan pelayanan kepada publik yang lebih baik, sehingga mampu menangani masalah-masalah pembangunan ekonomi, seperti; penciptaan lapangan pekerjaan dan pengurangan pengangguran, peningkatan daya beli masyarakat, dan meningkatnya kepuasan masyarakat atas pelayanan. Dalam optimalisasi aktivitas pembangunan, suatu instansi, diperlukan suatu sistem yang dapat menjalankan aktivitas pembangunan dan menunjang pelayanan terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan suatu instansi terhadap masyarakat diperlukan perbaikan kinerja dari pegawai pada instansi tersebut.

Setiap organisasi beroperasi dengan menggunakan seluruh sumber dayanya untuk dapat menghasilkan produk baik barang/jasa yang bisa dipasarkan. Dalam hal ini pengelolaan sumber daya yang dimiliki organisasi meliputi sumber daya financial, fisik, SDM, dan kemampuan teknologis dan sistem (Simamora, 2004). Karena sumber-sumber yang dimiliki perusahaan bersifat terbatas sehingga organisasi atau perusahaan dituntut mampu memberdayakan dan mengoptimalkan penggunaannya untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi.

Dari berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi, SDM menempati posisi strategis diantara sumber daya lainnya. Tanpa SDM, sumber daya yang lain tidak bisa dimanfaatkan, apalagi dikelola untuk menghasilkan suatu produk. Tetapi dalam kenyataannya, masih banyak organisasi tidak menyadari pentingnya SDM bagi kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu banyak perusahaan yang menganggap bahwa SDM adalah asset organisasi atau perusahaan yang paling penting, karena SDM yang menggerakkan dan membuat sumber daya lainnya bekerja.

Peningkatan kinerja pegawai yang bekerja di berbagai instansi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini akan membahas secara khusus bagaimana menganalisis manajemen SDM berbasis kinerja sehingga bisa menjadi sumber keunggulan kompetitif bagi organisasi pemerintah yang dapat berimplikasi terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil survey sementara, di beberapa data dan fenomena di Provinsi Aceh, masih terdapat beberapa masalah, antara lain; 1). Pelaksanaan pembangun di Provinsi Aceh belum berjalan secara optimalnya. 2) Masih Lemahnya daya saing Provinsi Aceh secara nasional, 3). Tata kelola kelembagaan ( *Good Governance* ) belum berjalan sebagai mana mestinya. 4). Keberadaan Regulasi, tingkat pemahaman dan pelaksanaan dari regulasi masih sangat terbatas. 5). Kualitas dari aparatur yang ada di pemerintahan daerah Aceh masing belum optimal, 6). Proses peningkatan SDM pada pegawai-pegawai di instansi pemerintahan Provinsi Aceh belum berjalan dengan baik, dan 7). Etos kerja aparatur baik secara individu dan kelompok masih sangat terbatas.

Penelitian ini hanya ingin meneliti faktor yang mempengaruhi kinerja, dari sisi regulasi dan ketersediaan anggaran, yang dapat meningkatkan kinerja pegawai, dan dapat meningkatkan mutu

pelayanan pegawai kepada masyarakat di Provinsi Aceh.

## 2. Landasan Teori

### SDM Organisasi Pemerintah

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999, yang disempurnakan oleh Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, maka organisasi Pemerintah Pusat maupun Daerah harus disusun kembali disesuaikan dengan urusan dan kewenangan yang diserahkan oleh pusat maupun yang diterima oleh Daerah. Penyerahan urusan dan kewenangan oleh pusat telah disertai dengan personil, perlengkapan dan pembiayaannya sehingga mengakibatkan aparat Pemerintah Daerah akan meningkat jumlahnya.

Pembentukan Dinas-dinas Daerah atau Unit-unit instansi baru akan membawa pengaruh terhadap aparatur Pemerintah Daerah, dimana jumlah aparatur akan meningkat seiring banyak dan besarnya lembaga dinas daerah yang didirikan, sehingga otonomi daerah akan menjadi bumerang jika tidak disertai dengan persiapan matang. Pemerintah Daerah akan mengalami kesulitan jika kemampuan aparatnya tidak memadai.

Dengan adanya penyerahan urusan dan kewenangan, khususnya penyerahan urusan kepegawaian ke daerah sehingga terjadi penambahan atau pengalihan aparatur secara besar-besaran ke tubuh pemerintahan daerah akan membawa akibat terhadap pengembangan aparatur mulai dari masuknya sampai pensiun. Di lingkungan Pemerintah Daerah, peranan pegawai baik secara individu maupun kelompok adalah sangat penting dan menentukan. Pegawai sebagai asset dan unsur utama dalam organisasi memegang peranan yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Semua unsur sumber daya organisasi tidak akan berfungsi tanpa ditangani oleh manusia yang merupakan penggerak utama jalannya organisasi. Dalam setiap aktivitasnya haruslah tepat waktu dan dapat diterima sesuai rencana kerja yang ditetapkan. Atau dengan kata lain mempunyai efektivitas dan kinerja yang tinggi. Tanpa kinerja yang baik atau tinggi dari aparatur sulit bagi suatu organisasi dalam proses pencapaian tujuannya. Agar aparatur pemerintah daerah mampu menunjukkan kinerja optimal sekaligus menepis kesan negatif tentang aparatur pemerintah selama ini, maka kemampuan aparatur perlu senantiasa ditingkatkan terutama dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan. Adapun prasyarat untuk menciptakan sumber daya aparatur yang ideal, menurut

Idrus (1998) adalah aparatur yang berpengetahuan tinggi, profesional, visi jauh ke depan, berwawasan luas, bertanggung jawab, bersih dan berwibawa, berdisiplin tinggi, berdedikasi tinggi, kreatif dan inovatif serta mempunyai jiwa kewirausahaan.

Pengembangan sumber daya aparatur sangat penting karena dapat meningkatkan kemampuan aparatur baik kemampuan profesionalnya, kemampuan wawasannya, kemampuan kepemimpinannya maupun kemampuan pengabdianannya sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja seorang aparatur (Notoatmojo, 2003).

Tuntutan yang terasa kuat untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia baik oleh organisasi pemerintah maupun swasta adalah disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut: 1).Tingkat pengetahuan dan kemampuan sumber daya manusia masih relatif rendah. 2).Suasana kerja yang kurang menyenangkan atau adanya kejenuhan karena terlalu lama bekerja pada suatu tempat, 3).Adanya tuntutan organisasi terhadap perubahan,

Pembangunan daerah tidak terlepas dari peran pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) serta dari seluruh masyarakat, sehingga kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) harus dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Namun dalam kenyataannya, penilaian kinerja sebagian pegawai SKPD oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan serba lamban, lambat, dan berbelit-belit serta formalitas. Masyarakat yang dinamis telah berkembang dalam berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur pemerintah yang profesional. Seiring dengan dinamika masyarakat dan perkembangannya, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat. Aparatur pemerintah yang berada di tengah-tengah masyarakat dinamis tersebut tidak dapat tinggal diam, tetapi harus mampu memberikan berbagai pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Terjadinya pemekaran wilayah di Indonesia, khususnya di beberapa provinsi dan kabupaten, menyebabkan terjadinya perubahan sistem dan struktur pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Untuk menghadapi perubahan tersebut Pemerintah Daerah Provinsi Aceh berkewajiban meningkatkan kemampuan aparatur pemerintahannya di berbagai bidang, antara lain peningkatan kemampuan SDM seperti keahlian, pengetahuan dan ketrampilan dengan melalui pendidikan, pelatihan, kursus, magang, seminar/diskusi dan lain-lain.

Pemerintahan Provinsi Aceh dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas SDM, sudah melaksanakan pelatihan penjenjangan dan pelatihan teknis. Pelatihan tersebut dilakukan secara bertahap baik di tingkat provinsi maupun kabupaten. Harapan dari terlaksananya program pendidikan dan pelatihan tersebut adalah dapat meningkatkan kinerja pelayanan aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur pemerintah di tingkat provinsi maupun kabupaten.

### **Pemerintahan Aceh dan Regulasi**

Berbicara tentang pemerintahan daerah Aceh, regulasi yang dilakukan, disamping menggunakan landasan UU No. 32 tahun 2004 dan UU No. 33 tahun 2004. Maka diberlakukan pula Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2006, tentang Pemerintahan Aceh. Dalam Pasal 1. Ayat 2 UU No 11/2006 tersebut, menyatakan bahwa: “Aceh adalah daerah Provinsi yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang bersifat istimewa dan diberikan kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan UUD 1945 yang di pimpin oleh Gubernur”. Adapun keistimewaan lainnya adalah pelaksanaan Syariat Islam dalam tatanan pemerintahan dan kemasyarakatan. Berdasarkan keistimewaan tersebut, maka terdapat beberapa perbedaan yang mendasar dalam tata kelola manajemen pemerintahan daerah.

Disamping melaksanakan UU 32/2004, UU. 33/2004, dan UU No. 11/2006 tersebut di atas, maka dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan kepada publik telah diterbitkan UU. No. 25/ 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur dan membangun kepercayaan masyarakat atas layanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, agar penyediaan layanan publik menjadi berkualitas serta memberi perlindungan kepada pengguna layanan, sesuai dengan norma dan asas hukum secara jelas. Oleh karena itu pelayanan dari pemerintah terhadap publik merupakan suatu hak publik yang harus disediakan dan dipenuhi oleh pemerintah seoptimal mungkin. Berdasarkan UU No. 33/2004, ps. 72 dan PP 58, ps. 36 menyatakan bahwa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), bisa Badan, Dinas, Kantor dan unit lainnya, harus menyusun Rencana Kerja dan Anggaran SKPD yang kemudian disebut RKA SKPD. Realisasi APBD, RKA SKPD merupakan basis bagi manajer (pimpinan aparatur) SKPD dalam menjalankan tanggung jawab kerjanya.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan instrumen manajemen pembangunan daerah yang dipimpin oleh seorang kepala SKPD. Aspek-aspek dalam manajemen pembangunan daerah terwadahi dalam satu atau beberapa SKPD. Penyusunan kebijakan dan koordinasi diwadahi dalam sekretariat, pengawasan diwadahi dalam bentuk inspektorat, perencanaan diwadahi dalam bentuk badan, unsur pendukung dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik diwadahi dalam lembaga teknis daerah, sedangkan aspek pelaksana urusan daerah diwadahi dalam dinas daerah. Kinerja SKPD menentukan kinerja pada tiap aspek manajemen pembangunan daerah, yang pada gilirannya, menentukan kinerja daerah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat di daerah.

Dari hasil penelitian Rahayu, dkk (2007) ditemukan proses Forum SKPD dan Musrenbang, dilaksanakan belum secara maksimal. Dalam diskusi kelompok bidang, setiap SKPD hanya diberikan waktu yang sangat singkat untuk memaparkan dan mendiskusikan Renja SKPD yang telah disusun. Fokus perhatian para peserta juga lebih dominan kepada program/kegiatan yang bersifat pembangunan fisik, sementara pembangunan non fisik tidak terlalu banyak dibahas. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan aparatur SKPD.

Indriantoro dan Supomo (2000) menemukan ada pengaruh positif budaya organisasi yang berorientasi pada orang dan pengaruh negatif pada budaya organisasi yang berorientasi pada pekerjaan terhadap keefektifan partisipasi anggaran dalam peningkatan kinerja manajerial.

Ariadi (2006) menemukan terdapat pengaruh yang signifikan antara anggaran partisipatif dengan kinerja manajerial maupun kepuasan kerja melalui budaya organisasi, gaya manajemen dan motivasi kerja.

Nursidin (2008) menemukan secara langsung anggaran partisipatif memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja manajerial. Anggaran partisipatif memiliki pengaruh positif terhadap kinerja manajerial melalui senjangan anggaran dan motivasi.

Suhartono & Solichin (2006), menyimpulkan kejelasan tujuan anggaran berpengaruh negatif signifikan terhadap senjangan anggaran instansi pemerintah daerah kabupaten dan kota wilayah Provinsi Yogyakarta.

Menurut Soeprapto (2009:24), "Dalam mewujudkan otonomi daerah, pemangku kepentingan perlu

mempertimbangkan elemen-elemen pengembangan kapasitas di antaranya: (1) penentuan secara jelas visi dan misi daerah dan lembaga pemerintah daerah, (2) perbaikan sistem kebijakan publik di daerah, (3) perbaikan struktur organisasi pemerintah daerah, (4) perbaikan manajerial dan kepemimpinan daerah, (5) pengembangan sistem akuntabilitas internal dan eksternal, (6) perbaikan budaya organisasi pemerintah daerah, (7) pengembangan SDM aparat pemerintah daerah, (8) pengembangan sistem jaringan (network) antar kabupaten dan kota, serta (9) pengembangan, pemanfaatan, dan penyesuaian lingkungan pemerintah daerah yang kondusif.

### Isu-isu SDM

Beberapa isu utama berkaitan dengan SDM yang menyebabkan perusahaan perlu melakukan *repositioning* fungsi SDM antara lain. Schuller (1990; 49).

- 1). Mengelola SDM untuk menciptakan kemampuan (kompetensi) SDM.

Isu yang berkaitan dengan pengelolaan SDM untuk menciptakan kompetensi memiliki dua macam target yaitu bakat manajerial dan perubahan teknologi. Kemampuan manajerial perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kompetensi SDM, sedangkan revolusi teknologi perlu dilakukan sebagai salah satu sarana meraih keunggulan. Organisasi-organisasi terus mengembangkan rencana-rencana dan filosofi-filosofi yang mendorong penerimaan revolusi teknologi dan mencegah penolakan perubahan (*resistance to change*). Tindakan-tindakan ini memberikan perubahan besar pada jumlah pekerjaan, tipe pekerjaan, dan ketrampilan yang dibutuhkan. Pendidikan, pelatihan, struktur organisasional, dan fleksibilitas organisasi perlu pula diubah.

- 2). Mengelola diversitas tenaga kerja untuk meraih keunggulan bersaing.

Isu-isu diversitas dapat mempengaruhi perilaku SDM di seluruh organisasi, departemen-departemen yang ada, kelompok-kelompok kerja, hubungan-hubungan atau interaksi dua arah (dyadic) dalam organisasi. Organisasi yang sukses adalah organisasi yang menanggapi masalah diversitas secara proaktif. Fenomena diversitas perlu diperhatikan dalam proses perencanaan strategis SDM. Foster (1988,32 ). Para praktisi SDM, ahli pengembangan organisasional, konsultan, dan spesialis SDM diharapkan membantu mengelola pelatihan dan melakukan dinamika pelatihan SDM serta memecahkan masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia.



Boston Coporation mengemukakan bahwa perusahaan-perusahaan yang menghargai diversitas akan tampil sebagai pemenang. Program-program yang mendukung diversitas tidak membahayakan kemampuan perusahaan tetapi justru akan berhasil secara finansial. Perusahaan yang mengelola diversitas dengan baik bermain untuk memenangkan persaingan. Diversitas menciptakan lebih banyak kreativitas dan inovasi. Lawrence, (1989, 123).

### 3). Mengelola SDM untuk meningkatkan daya saing atau *competitiveness*.

Sejalan dengan perubahan lingkungan bisnis global dan semakin sengitnya persaingan yang terjadi, dunia kerja dan organisasi juga mengalami perubahan. Isu-isu bisnis yang berkaitan dengan SDM terus berkembang dan menyebar pada seluruh organisasi yang ada saat ini. Segala upaya yang diperlukan menciptakan suatu organisasi yang berhasil tergantung pada perubahan yang signifikan dalam MSDM. Berbagai upaya yang dilakukan organisasi adalah: 1) Perampingan organisasi (*downsizing*) yang meliputi pensiun, pemberian uang pesangon, suksesi manajemen dan program-program perencanaan SDM yang lebih baik untuk mengurangi terjadinya *downsizing* lebih lanjut. 2) Desentralisasi melibatkan upaya melatih pekerja dalam pembuatan keputusan, penilaian kerja, perubahan-perubahan kompensasi, dan ketrampilan ketrampilan kepemimpinan (*leadership*) yang baru.

### 4). Mengelola SDM untuk menghadapi globalisasi (*go international*).

Globalisasi akan terus menjadi fenomena yang tidak dapat dielakkan. Perusahaan akan beroperasi di lingkungan bisnis yang bergejolak dan kacau. Tekanan internasional dan domestik terhadap organisasi terus berlanjut dan semakin intensif. Dengan kemajuan teknologi informasi, teknologi komunikasi dan pasar finansial dunia akan melebur dan negara bangsa akan berakhir. Ohmae, (1996, 32). Organisasi harus memiliki kreativitas tinggi, terus menerus melakukan inovasi, meningkatkan fleksibilitas, memberikan respon dan beradaptasi secara cepat terhadap perkembangan-perkembangan di seluruh dunia. Dalam kondisi ini organisasi yang dapat menyesuaikan diri adalah organisasi yang lebih bersifat desentralisasi (tanggung jawab lebih dekat pada level pengoperasian).

### Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia.

Sedarmayanti (2007,89) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Selanjutnya Mangkunegara (2006,39) menyatakan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kustriyanto dalam Mangkunegara (2006,34) juga menyatakan bahwa kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.

Selanjutnya Handoko (2006,123) menyatakan bahwa kinerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan dimana dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Sedangkan menurut Simanjuntak (2005,56) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam hal ini mencakup kinerja individu, kinerja kelompok, kinerja perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern.

Menurut Furtwengler (2002,24) kinerja dilihat dari hal kecepatan, kualitas, layanan dan nilai maksudnya kecepatan dalam proses kerja yang memiliki kualitas yang terandalkan dan layanan yang baik dan memiliki nilai merupakan hal yang dilihat dari tercapainya kinerja atau tidak.

Selanjutnya Dharma (2007,46) menyatakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis tentang atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan.

Menurut Mahsun (2006,65) bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Sedangkan menurut Robertson dalam Mahsun (2006,70) juga menyatakan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya termasuk

informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang/jasa, kualitas barang/jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan.

Menurut buku "Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah" (LAN-RI : 1999) dalam Wasistiono (2002:57) kinerja pemerintah di ukur secara kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan indikator indikator: a). Masukan (*inputs*), b) Keluaran (*outputs*), c) Hasil (*outcomes*), d) Manfaat (*benefits*), e) Dampak (*impacts*).

Undang Undang No 22 Tahun 1999 Tentang pemerintah daerah yang diperbaharui dengan undang undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah pasal 1 telah ditegaskan bahwa "Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota". Kecamatan dipimpin oleh kepala kecamatan. Dengan demikian camat bukan lagi penguasa wilayah dan tidak secara otomatis mempunyai kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintah umum yang meliputi pengawasan, koordinasi, serta kewenangan residu. Ini artinya kedudukan camat dengan perangkat daerah lainnya di kecamatan seperti kepala cabang dinas dan lain lain hanya bersifat koordinatif dan teknis fungsional.

### 3. Metodologi Penelitian

#### Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap pegawai tetap yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini ingin mengukur kualitas pelayanan pada SKPD propinsi aceh di seluruh Pemda Tk. II. Oleh karena itu yang menjadi anggota populasi adalah seluruh pegawai dari SKPD yang banyak melakukan fungsi pelayanan pada masyarakat. Dalam hal ini peneliti menetapkan 5 ( lima ) SKPD, yakni sebagai berikut : 1). Dinas Pendidikan, 2). Dinas Kesehatan. 3) Dinas Pendapatan, 4). Kependudukan, 5). Dinas Perijinan dan Bangunan. Kerangka sampel dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staf di Dinas-dinas di pemda provinsi dan dinas-dinas pemda kota/kabupaten di provinsi Aceh yang berkaitan dengan pelayanan publik. Metode penarikan sampel yang dipakai yaitu *Proporsionale stratistified random sampling method*. Sampel yang ditetapkan oleh peneliti, terlebih dahulu distratakan berdasarkan eselonsi/kepangkatan berdasarkan daerah/wilayah di provinsi Aceh.

Peneliti menetapkan jumlah responden yang sebanyak 270 responden. Adapun penetapan

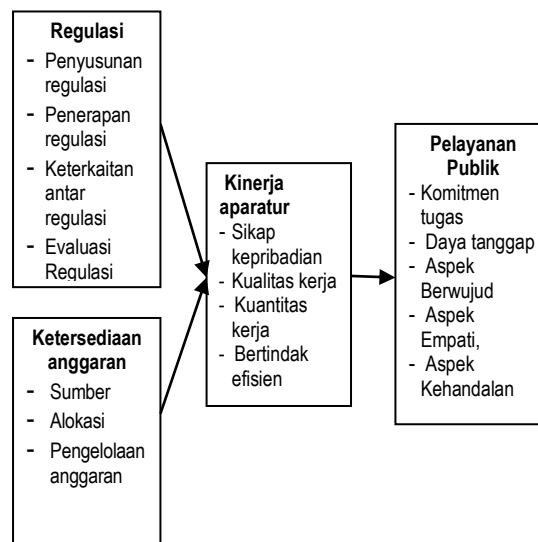
responden tersebut, yang terdiri dari setingkat Kepala Bagian sebanyak 60 Responden, Setingkat Kasubag sebanyak 60 Responden, dan Setingkat Kepala Seksi sebanyak 60 Responden. Staf sebanyak 90 Responden.

#### Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survey penjelasan (*explanatory survey method*), yaitu survey yang mencoba menghubungkan-hubungkan variabel dan menguji variabel-variabel yang diteliti. Penerapan metode penelitian survey dalam operasional, diperlukan suatu desain penelitian yang sesuai kondisi kedalaman penelitian yang akan dilakukan. Disamping itu untuk mengetahui variabel penelitian yang mempengaruhi kinerja pelayanan aparat SKPD Provinsi Aceh, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang dianalisis adalah data dari kuesioner yang diisi oleh masyarakat sebagai penerima layanan pada SKPD Provinsi Aceh. Kualitas layanan hanya dilihat berdasarkan persepsi pegawai.

#### Variabel dan Model Penelitian

Penelitian ini mengetahui pengaruh regulasi dan ketersediaan anggaran terhadap Kinerja Aparatur yang pada gilirannya berperan dalam pelayanan publik. Dengan model rancangan penelitiannya sebagai berikut: (Ganbar 1).



Gambar 1. Model Rancangan Penelitian

#### Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas: Regulasi (X1), dan Kersediaan anggaran (X2).

Variabel intervening : Kinerja Aparatur (Y).

Variabel terikat: Pelayanan apartur pada publik (Z)

Berdasarkan konsep teori, hasil penelitian sebelumnya, dan ketentuan yang berlaku, maka **Regulasi** dijabarkan dalam 4 dimensi, yakni:

*Proses penyusunan Regulasi*, dengan indikator:

Ketersediaan regulasi, Pelibatan dalam proses, Sosialisasi dan pemahaman.

*Penerapan regulasi*, dengan indikatornya: Konsistensi pelaksanaan, Kemudahan pelaksanaan, dan Respon terhadap regulasi.

*Keterkaitan antar regulasi*, dengan indikator; Ketersediaan dukungan perda terhadap regulasi pusat, Keterkaitan satu regulasi dengan regulasi yang lainnya

*Evaluasi*, dengan indikator; proses evaluasi dan perubahan regulasi

**Ketersediaan Anggaran**, terdiri atas dimensi;

*Sumber Anggaran*, dengan indikator; APBN, APBD Provinsi, APBD Kota/kabupaten

*Alokasi Anggaran*, dengan indikatornya; Alokasi Perencanaan, Alokasi Sosialisasi, Alokasi Pelaksanaan, dan Alokasi pengendalian

*Kemampuan dalam mengelola Anggaran*, dengan indikator; tujuan program yang jelas, standar prosedur yang jelas, indikator kinerja, berdasarkan perkiraan dan proyeksi, terdapat control dan evaluasi, terdapat transparansi dan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas.

**Kinerja Aparatur**, yang dipantau dari aspek;

*Sikap dan Kepribadian*, dengan indikator; Keteladanan, toleransi, memotivasi diri, dan kedisiplinan

*Kualitas kerja*, dengan indikator; Kerja Keras, Sistem pendekatan, Standar kerja, dan perbaikan kualitas.

*Kuantitas Kerja*, indikatornya; kecepatan, cara, penguasaan teknik, perbandingan kerja

*Bertindak efisien*, terdiri dari indikator; menambah pengetahuan, kesuksesan, pengukuran kinerja, dan ketaatan sistem.

Kualitas Pelayanan kepada public, berupa tinjauan dari sisi; Komitmen kepada tugas, daya tangkap, Aspek berwujud, Empati, Keandalan, dan Aspek kepastian.

**Rancangan Analisis**

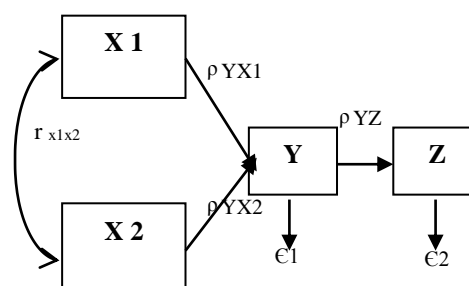
Berdasarkan paradigma dan hipotesis penelitian yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis jalur (*path analysis*).

Dalam analisis jalur, langkah pertama yang harus dilakukan adalah menterjemahkan hipotesis penelitian ke dalam diagram jalur. Metode statistika dengan analisis jalur digunakan untuk mengukur pola hubungan yang mengisyaratkan besarnya

pengaruh beberapa variabel penyebab (*eksogen*) terhadap variabel akibat (*endogen*). Pemilihan metode analisis jalur dilakukan dengan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Metode ini mampu memberikan kejelasan hubungan dan besaran antar variabel penelitian yang sangat berguna bagi upaya peneliti dalam mengupas berbagai variabel yang diteliti.
- b. Analisis jalur cocok digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat, baik untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel penyebab (variabel eksogen) terhadap set variabel akibat (endogen), baik secara simultan maupun parsial.
- c. Analisis jalur cocok untuk sampel yang melebihi atau diatas 100 responden dan data diolah bersifat exploratory serta data dapat diobservasi secara langsung di lapangan (Sitepu, 1994; Kusnendi, 2005; Yonathan Sarwono, 2007).

Analisis jalur ini mengikuti pola struktural atau disebut model struktural (Kusnendi, 2005). Model struktural dengan persamaan sebagai berikut :  $Y_1 = f(X_1, X_2, X_3, \dots, X_k)$ .



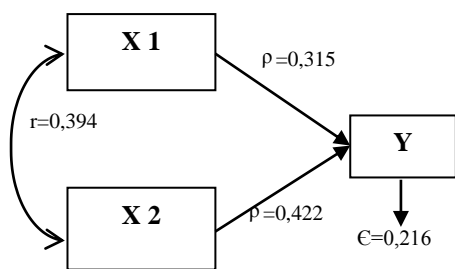
Gambar 2. Analisis jalur Variabel penelitian

**4. Analisis Dan Pembahasan**

Berdasarkan jawaban setiap variabel pertanyaan dari 270 responden, dengan bobot skala 1 sampai 4, maka hasil olahan data dinyatakan hubungan variabel Regulasi ( $X_1$ ), dengan ketersediaan anggaran ( $X_2$ ) diperoleh nilai koefisien korelasi yang sebesar 0,292 Hasil uji statistik mendukung adanya hubungan yang positif dengan kriteria keeratan hubungan rendah. Sehingga analisis masalah yang dikaji perlu dilakukan dengan pendekatan analisis jalur.

Pengaruh Regulasi, dan Ketersediaan anggaran terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur di Aceh Secara statistik, analisis jalur variabel Regulasi ( $X_1$ ), dan Ketersediaan anggaran ( $X_2$ ) terhadap

kinerja pelayanan aparatur di Aceh. dapat dijelaskan pada gambar 3. di bawah ini :



Gambar 3.

Pengaruh Regulasi, dan Ketersediaan anggaran terhadap kinerja pelayanan aparatur di Aceh.

Gambar diatas, menyatakan persamaan jalur, berbentuk  $Y = 0,315 X_1 + 0,422 X_2 + 0,2$   
 Dari persamaan di atas dapat di artikan bahwa :

- 1) Terdapat hubungan asosiatif Regulasi, dengan kinerja pelayanan aparatur yang besarnya , sebesar 0,315 ( $\rho_{YX1}$ )
- 2) Terdapat hubungan asosiatif Ketersediaan anggaran, dengan kinerja pelayanan aparatur yang besarnya , sebesar 0,422 ( $\rho_{YX2}$ )
- 3) Variabel Regulasi ( $X_1$ ), mempunyai pengaruh langsung terhadap variabel Kinerja pelayanan aparatur (Y) sebesar 9,92 % ( $R^2_{YX1}$ ),
- 4) Variabel Ketersediaan anggaran ( $X_2$ ), mempunyai pengaruh langsung terhadap variabel Kinerja pelayanan aparatur sebesar 17,81 % ( $R^2_{YX2}$ ),
- 5) Besaran pengaruh tidak langsung variabel Regulasi, ( $X_1$ ) melalui Ketersediaan anggaran terhadap kinerja pelayanan aparatur ( Y ) sebesar 5,24 % ( $R^2_{YX1X2}$ ).
- 6) Besaran pengaruh tidak langsung variabel Ketersediaan anggaran ( $X_2$ ), melalui Regulasi, terhadap kinerja pelayanan aparatur ( Y ) sebesar 5,24 % ( $R^2_{YX2X1}$ ).

Tabel 1

Pengaruh Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y

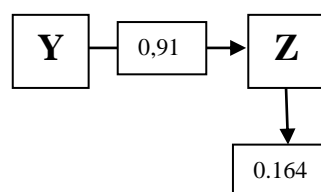
Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Sub Total Pengaruh
		X1	X2	
X2	0.0992		0.0524	0.1516
X1	0.1781	0.0524		0.2305
<b>TOTAL PENGARUH</b>		<b>= 0,3821</b>		

Berdasarkan tabel-1 di atas, dapat menjelaskan bahwa besaran pengaruh dari masing-masing variabel Regulasi ( $X_1$ ), dan ketersediaan anggaran ( $X_2$ ) sebagai berikut :

- 1) Besaran pengaruh parsial dari variabel Regulasi, ( $X_1$ ) terhadap kinerja pelayanan aparatur ( Y ) baik pengaruh langsung maupun tidak langsung sebesar 15,16 % .
- 2) Adapun besaran pengaruh parsial dari variabel Ketersediaan anggaran ( $X_2$ ), terhadap kinerja pelayanan aparatur ( Y ), baik pengaruh langsung maupun tidak langsung sebesar 23,05 % .

**Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan pada Publik**

Analisis jalur variabel kinerja pelayanan aparatur (Y), terhadap variabel kualitas pelayanan pada publik di Provinsi Aceh ( Z) dapat dilukiskan dalam gambar 4. di bawah ini :



Gambar 4.

Pengaruh kinerja pelayanan aparatur terhadap kualitas pelayanan pada publik

Dari gambar tersebut di atas, maka dapat di jelaskan besaran derajat asosiatif atau koefisien jalur dari variabel kinerja pelayanan aparatur, terhadap kualitas pelayanan pada publik, besaran koefisien jalurnya sebesar 0,91. Adapun persamaan jalur, sebagai berikut:  $Z = 0,914 Y + 0,164$  dimana :

- Z = Kualitas pelayanan pada publik
- Y = Kinerja pelayanan aparatur
- $\epsilon_2$  = Pengaruh variabel lain diluar model

Adapun besaran pengaruh kinerja pelayanan aparatur ( Y ), terhadap variabel kualitas pelayanan pada publik ( Z) adalah sebesar 83,60 % , sedangkan pengaruh variabel lain diluar model ( $\epsilon_2$ ) sebesar 16,40 % .

**Pembahasan Hasil Perhitungan Analisis Jalur, Teoritikal dan Fenomenal**

Hasil pengolahan data secara analisis verifikatif dari analisi faktor yang diteliti terhadap kinerja pelayanan aparatur dan implikasinya pada kualitas pelayanan pada publik di provinsi Aceh, untuk selanjutnya peneliti perlu melakukan pembahasan secara mendalam tentang kondisi dan fenomena yang berkaitan dengan perencanaan, pengelolaan, pengembangan, pelayanan pada publik guna mampu meningkatkan kinerja aparatur dan kelembagaan secara optimal.



Sebagaimana diketahui bahwa pada era pembangunan sekarang ini tuntutan terhadap pelayanan dari aparatur terhadap masyarakat semakin tinggi oleh karena itu perlu adanya peningkatan kemampuan dan komitmen dari aparatur pelayanan. Disamping itu dalam pembahasan ini akan menjelaskan secara menyeluruh dan komprehensif mengenai pengujian model yang dibangun, keratan hubungan di antara variabel bebas, dan besaran koefisien jalur dari variabel bebas terhadap variabel terikat serta besaran pengaruh secara langsung maupun tidak langsung dari masing variabel tersebut. Untuk selengkapnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

**Pengujian Kelayakan Model Penelitian.**

Hasil uji kelayakan model menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi the goodness of an econometric model atau karakteristik yang dapat diharapkan.

*Theoretical plausibility:* Model penelitian ini memperlihatkan bahwa hasil uji sesuai dengan ekspektasinya dan teori manajemen, perilaku organisasi, kinerja dan pelayanan publik menjadi dasar pemikirannya.

Tabel 2. Hasil Uji Kesesuaian Teori

Hubungan Antar Variabel	Pra estimasi	Pasca estimasi	Kesesuaian
Regulasi, dan Ketersediaan anggaran terhadap kinerja pelayanan aparatur di Provinsi Aceh.	+	+	Sesuai
Pengaruh kinerja pelayanan aparatur terhadap kualitas pelayanan pada publik di Provinsi Aceh	+	+	Sesuai

*Accuracy of the estimates of the parameters.* Model penelitian ini menghasilkan estimator koefisien jalur yang akurat atau tidak bias dan signifikan. Asumsi analisis terpenuhi dan probabilitas kesalahan statistik dari model sangat rendah atau p-value < 5 % (p-value=0,000).

*Explanatory ability.* Model penelitian ini memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan hubungan antar fenomena variabel manajemen yang dikaji. Standard Error (SE) lebih kecil daripada ½ kali nilai mutlak koefisien jalurnya (SE < ½ ρ<sub>i</sub>)

*Forecasting Ability.* Model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang cukup atas perilaku variabel terikat sebagaimana ditunjukkan oleh tingginya koefisien determinasi model yang melebihi 1/3 dari total pengaruh, dengan perincian sebagai berikut :

- a). Besaran pengaruh dari variabel Regulasi, dan Ketersediaan anggaran terhadap kinerja pelayanan aparatur di Provinsi Aceh. sebesar 38,21%.
- b). Pengaruh variabel kinerja pelayanan aparatur terhadap kualitas pelayanan pada publik sebesar 83,60%.

**5. Simpulan**

Berdasarkan analisis jalur secara statistik, dengan persamaan:  $Y = 0,315 X_1 + 0,422 X_2 + 0,2$  menggambarkan semakin baiknya Regulasi yang ada, maka kinerja pelayanan aparatur di Provinsi Aceh akan semakin meningkat.

Semakin baiknya regulasi yang ada dan semakin implementatifnya regulasi dalam pelayanan publik, maka akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja pelayanan aparatur dengan besaran pengaruhnya sebesar 15,16 persen. Namun demikian dari besaran pengaruh tersebut, menandakan bahwa keberadaan dan implementasi regulasi yang dikembangkan selama ini belum optimal, dalam artian masih perlu adanya upaya peningkatan, sehingga regulasi tersebut akan semakin efektif untuk peningkatan kinerja pelayanan aparatur di Provinsi Aceh tersebut.

Sedangkan dari faktor ketersediaan anggaran, semakin baiknya ketersediaan anggaran yang ada dan semakin implementatifnya ketersediaan anggaran dalam pelayanan publik, maka akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja pelayanan aparatur dengan besaran pengaruhnya sebesar 23,005 persen. Namun demikian dari besaran pengaruh tersebut, menandakan bahwa ketersediaan anggaran yang ada selama ini belum optimal, dalam artian masih perlu adanya upaya peningkatan, sehingga ketersediaan anggaran tersebut akan semakin besar dan memadai untuk peningkatan kinerja pelayanan aparatur di Provinsi Aceh tersebut. Oleh karena itu seluruh dimensi ketersediaan anggaran yang ada, baik di tingkat provinsi dan Kota/Kabupaten harus terus menerus ditingkatkan lagi.

Hasil penghitungan analisis jalur juga dimana dapat diketahui besaran pengaruh Pelayanan Aparatur terhadap Kualitas pelayanan pada Publik di Provinsi Aceh. Dapat dinyatakan dalam

persamaan jalur, berikut:  $Z = 0,914 Y + 0,164$ . Persamaan jalur tersebut, menggambarkan apabila kinerja pelayanan aparatur yang semakin meningkat, maka kemampuan kualitas pelayanan pada publik di provinsi Aceh akan semakin baik dan memuaskan.

Pengaruh Pelayanan Aparatur terhadap Kualitas pelayanan pada Publik di Provinsi Aceh memberikan pengaruh yang sangat signifikan dengan besaran pengaruhnya sebesar 83.36 persen. Hal ini memperlihatkan bahwa kinerja pelayanan aparatur yang dikembangkan secara terus menerus maka kualitas pelayanan pada publik di provinsi Aceh akan semakin baik.

### Daftar Pustaka

- Ariadi, Dani. 2006. Pengaruh Anggaran Partisipatif Melalui Budaya Organisasi, Gaya Manajemen, dan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja Manajerial dan Kepuasan Anggaran Pada PT. Socfin Indonesia. *Tesis*; USU Medan.
- Dharma, S. 2007. *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Flaherty, M.T. 1996. *Global Operation Management*. New York: McGraw Hill, Inc.
- Furtwengler, D. 2002. *Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: Andi
- Handoko, T. Hani. 2006. *Manajemen Personalita dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Yogyakarta: BPFE
- Indriantoro, N. dan B. Supomo. 2000. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Lawrence, S. 1989. Voice of Human Resources Experience. *Personnel Journal*. April:61-75.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kedua, Bandung: Penerbit PT. Refika Aditama
- Notoatmojo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Nursidin, M., 2008. Pengaruh Anggaran Partisipatif Terhadap Kinerja Manajerial Melalui Kesenjangan Anggaran Dan Motivasi Kerja Pada PT. (PERSERO) Pelabuhan Indonesia – I Medan, *Tesis*. Sekolah Pascasarjana USU Medan.
- Ohmae, K. 1995. *The End of the Nation State: The Rise of Regional Economies*. New York: The Free Press.
- Rahayu, Sri, Unti Ludigdo, Didied Affandy. 2007. “Studi Fenomenologis Terhadap Proses Penyusunan Anggaran Daerah Bukti Empiris dari Satu Satuan Kerja Perangkat Daerah di Provinsi Jambi”. Makasar: *Seminar Nasional Akuntansi X*
- Schuller, R.S.1990. Repositioning The Human Resources Function: Transforming or Demise, *Academy Management Executive*, 4(3) : 49-59.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Cetakan-I, Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN
- Simanjuntak, P. J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, 1985, *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Skelcher, Chris, 1992, *Managing for Service Quality*, London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LANRI
- Suhartono, Ehrmann & M. Solichin. 2006. Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Senjangan Anggaran Instansi Pemerintah Daerah Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Pemoderasi. Padang: *Simposium Nasional Akuntansi IX*
- Wasistiono, Sadu. 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah* (Edisi kedua). Bandung, Fokusmedia.
- Wortzel, H.V., dan L.H. Wortzel. 1997. *Strategic Management In the Global Economy*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Jakarta, Sinar Grafika, 2005.
- UU Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, Jakarta, Sinar Grafika, 2005.
- UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Jakarta, Sinar Grafika, 2000.
- UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Jakarta: Sinar Grafika

**Lampiran : ANKET PENELITIAN****Pertanyaan Variabel Regulasi.**

1. Apakah proses pembuatan berbagai regulasi dari pusat yang berkaitan dengan aktivitas pembangunan daerah sudah melibatkan muspida daerah.
2. Apakah terdapat proses sosialisasi regulasi dari pusat yang berkaitan dengan aktivitas pembangunan daerah sudah diberikan pada muspida daerah daerah.
3. Apakah proses pembuatan berbagai regulasi dari daerah yang berkaitan dengan aktivitas pembangunan daerah sudah melibatkan muspida daerah secara menyeluruh.
4. Apakah proses pembuatan berbagai regulasi dari daerah yang berkaitan dengan aktivitas pembangunan daerah sudah melibatkan dunia usaha dan masyarakat di daerah secara menyeluruh.
5. Apakah terdapat proses sosialisasi regulasi dari daerah yang berkaitan dengan aktivitas pembangunan daerah sudah diberikan pada seluruh unsur muspida daerah secara baik.
6. Apakah terdapat proses sosialisasi regulasi dari daerah yang berkaitan dengan aktivitas pembangunan daerah sudah diberikan pada seluruh unsur dunia usaha dan masyarakat di daerah secara menyeluruh secara baik.
7. Sejahterama tingkat konsistensi proses pelaksanaan penerapan UU No 32 dan 33 tahun 2004 tentang pemerintah daerah dengan UU Nomor 11 tahun 2007 dengan Nomor 11 tahun 2006, tentang PA.
8. Sejahterama tanggapan; kemudahan pelaksanaan regulasi yang dikeluarkan pemerintah pusat.
9. Sejahterama tanggapan saudara terhadap kemudahan pelaksanaan regulasi yang berkaitan dengan pelayanan pada publik di daerah.
10. Apakah tingkat pemahaman pegawai terhadap berbagai regulasi layanan publik yang dikeluarkan pemerintah pusat cukup tinggi dan cukup memadai
11. Apakah tingkat pemahaman pegawai terhadap berbagai regulasi layanan publik yang dikeluarkan Pemda cukup tinggi dan cukup memadai
12. Sejahterama tingkat konsistensi pelaksanaan regulasi layanan oleh seluruh aparaturn Pemda
13. Sejahterama peraturan daerah telah memberikan dukungan terhadap kemudahan pelaksanaan regulasi yang dikeluarkan pemerintah pusat
14. Sejahterama lembaga dilingkungan kerja saudara telah memberikan dukungan terhadap kemudahan pelaksanaan regulasi yang dikeluarkan pemerintah pusat
15. Sejahterama lembaga dilingkungan kerja saudara telah memberikan dukungan terhadap kemudahan pelaksanaan regulasi yang dikeluarkan Pemda
16. Apakah respon aparaturn terhadap regulasi yang telah ada dilingkungan kerja saudara sangat dinamis dan responsip terhadap peningkatan layanan publik
17. Apakah regulasi layanan publik dari pusat dan daerah yang ada sekarang ini, telah mendukung percepatan pelaksanaan pembangunan Provinsi Aceh

**Pertanyaan Ketersediaan Anggaran**

1. Sejahterama dukungan APBN dalam upaya percepatan pembangunan daerah Aceh
2. Sejahterama dukungan APBD Provinsi dalam upaya percepatan pembangunan daerah Aceh
3. Sejahterama dukungan APBD Kota dan Kabupaten dalam upaya percepatan pembangunan daerahnya
4. Apakah anggaran untuk peningkatan operasionalisasi pelayanan pada publik cukup memadai
5. Apakah besaran anggaran untuk pelayanan pada publik tahun ini terjadi peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya
6. Apakah alokasi anggaran, untuk perencanaan peningkatan penanganan pelayan pada publik memadai
7. Apakah alokasi anggaran, proses sosialisasi untuk peningkatan penanganan pelayan pada publik di Provinsi Aceh cukup memadai
8. Apakah alokasi anggaran pelaksanaan peningkatan penanganan pelayan pada publik cukup memadai
9. Apakah alokasi anggaran untuk pengendalian dan pengawasan operasionalisasi penanganan pelayan pada publik di Provinsi Aceh cukup memadai
10. Apakah kemampuan dalam mengelola Anggaran untuk penanganan pelayan pada publik sesuai dengan tujuan program yang telah ditetapkan
11. Apakah pengelolaan Anggaran untuk penanganan pelayan publik sesuai standar prosedur yang jelas
12. Apakah pengelolaan Anggaran untuk penanganan pelayan publik sesuai indikator kinerja yang jelas
13. Apakah pengelolaan Anggaran, penanganan pelayan publik terdapat kontrol dan evaluasi yang kontinu
14. Apakah pengelolaan Anggaran untuk penanganan pelayan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel
15. Apakah pengelolaan Anggaran, penanganan pelayan publik dilaksanakan secara efisien dan efektif
16. Apakah pengelolaan Anggaran, penanganan pelayan publik dilaksanakan secara efisien dan efektif