

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH KAMPUNG DALAM PELAYANAN
DI KAMPUNG MANGGONSWAN DISTRIK KEPULAUAN ARURI
KABUPATEN SUPIORI**

Djamil Hasim

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak
djamil.hasim1964@gmail.com

Abstrak

Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kampung Manggonswan Distrik Kepulauan Aruri Kabupaten Supiori. Teknik pengumpulan data yang digunakan seperti; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Manggonswan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Perlu adanya inovasi pelayanan yang dapat memberikan kemanfaatan yang nyata bagi masyarakat

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Aparatur Pemerintah..

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan masyarakat, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Aparatur yang berada ditengah-tengah masyarakat tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintahan. Di sisi lain para perangkat kampung sering kali dikonstruksikan sebagai pamong desa / kampung yang diharapkan dapat menjadi pengayom masyarakat. Namun masih ada pengelolaan pemerintah kampung dalam konteks ini yang masih

lemah dalam akuntabilitas dan transparansi pemerintah kampung.

Hal yang paling mencolok dikalangan pemerintah kampung adalah adanya fenomena bahwa seorang sekretaris desa / kampung (Sekdes) diisi dari pegawai negeri sipil (PNS) yang memenuhi persyaratan. Selain itu adanya batasan SMA atau sederajat bagi seorang aparat juga masih menjadi masalah yang sering diperdebatkan. Sering dengan perubahan kelembagaan di kampung maka mau tidak mau mendorong sumber daya manusia (aparatur) kampung untuk bekerja sesuai dengan target yang hendak dicapai. Untuk itu aparat kampung harus dapat bekerja secara maksimal. Sumber daya manusia tidak lagi dipandang sebagai salah satu faktor produksi sebagaimana pendapat manajemen kuno, yang memperlakukan manusia seperti halnya mesin. Tetapi

sekarang ini aparat kampung betul-betul sebagai Human Capital yang sangat berperan sesuai dengan pandangan manajemen modern. Perbedaan pandangan itu membawa indikasi pada perlakuan atas sumber daya manusia. Dalam pandangan yang pertama sumber daya manusia dikelola sejajar dengan manajemen produksi. Keuangan dan pemasaran yang tentunya tidak sesuai dengan harkat martabat manusia. Karena manusia bukan sekedar sumber melainkan pelaksanaan yang menjalankan lembaga atau motor pengarah organisasi.

Fenomena yang terjadi di kampung Manggonswan sangat mengawatirkan ini dilihat dari kinerja aparat pemerintah kampung yang sering mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Permasalahan ini dapat dilihat dari rendahnya kemampuan serta keahlian dari aparat pemerintah kampung Manggonswan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat pemerintah kampung Manggonswan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi juga disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kampung) tersebut.

Dari latar belakang tersebut pentingnya pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat di kampung Manggonswan. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kampung Manggonswan masih jauh dari kata memuaskan, khususnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat serta persoalan-persoalan dimasyarakat masih banyak ditemui keluhan-keluhan dimasyarakat, keluhan tersebut diperoleh

dari warga masyarakat kampung Manggonswan yang hendak mengurus surat-surat keterangan di kantor desa / kampung, tetapi tidak bisa dilayani karena seringkali tidak ada perangkat desa / kampung yang hadir, sehingga warga harus datang kerumah kepala kampung, namun adakalanya kepala kampung tidak berada di rumah, seandainya pun kepala kampung ada dirumah, harus menunggu sekretaris kampung untuk menyelesaikan apa yang dibutuhkan warga masyarakat kampung tersebut. Dalam hal produktivitas layanan yaitu efisiensi dan efektivitas layanan publik ini belum dapat dicapai, demikian pula dengan hasil capaian kerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya masyarakat kampung Manggonswan yang menjadi kewenangan kampung belum sepenuhnya maksimal dilaksanakan. Aparatur pemerintah kampung juga seringkali masih bingung dengan cara pengoprasian computer sehingga waktu penyelesaiannya dalam memberikan layanan tidak menentu, juga ketidak jelasannya biaya yang harus dikeluarkan dalam pengurusan berkas yang dibutuhkan.

Bahkan pula masyarakat kampung Manggonswan Distrik Kepulauan Aruri Kabupaten Supiori secara umum masih sering mengeluhkan para aparat pemerintah kampung yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit. Aparat pemerintah kampung kurang merasa terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja, hal tersebut menjadi salah satu kendala minimnya kinerja aparat kampung dalam pelayanan kepada masyarakat di kampung

manggonswan Distrik Kepulauan Kabupaten Supiori.

Institusi/ lembaga pemerintah sebagai salah satu bentuk organisasi agar mampu mencapai keberhasilan sangat tergantung kepada sumber daya manusianya (Tegar Aditya Pratama, Achdi Halim, 2019). Lebih lanjut, menurut (Umar, 2020) suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi (Umar, 2020).

Menurut (Junianto, Irvan and Kencana, 2020) kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (Strategic Planning) suatu organisasi. Lebih lanjut, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja yaitu sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja (Kusuma, 2013). Menurut (Galib Lahada, 2015) pelayanan pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah, apalagi sekarang ini masih terdapat keluhan dan tuntutan masyarakat disektor pelayanan pemerintah. Selanjutnya, untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja seseorang, maka diperlukan pengkajian khusus tentang motivasi yang berhubungan dengan kinerja (Haidir, 2013).

Secara universal keberadaan pemerintahan daerah pada dasarnya adalah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik (provision of public services) bagi kesejahteraan masyarakat. (Septiani, 2018).

Menurut Dwiyanto dalam (Ayatullah Khumaini 2013) mencoba mengembangkan ukuran kinerja organisasi publik dengan mendasarkan pada misi dan tujuan organisasi. Bertolak dari pemahaman terhadap tujuan dan misi maka terdapat 5 (lima) indikator untuk menilai kinerja organisasi publik, yaitu : 1. Produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas. Lebih lanjut, Dalam sektor publik khususnya sektor pemerintahan, kinerja dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai oleh pegawai pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode (Endang Sri Wahyuni, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di kantor kampung Manggonswan Distrik Kepulauan Aruri Kabupaten Supiori Provinsi Papua sebagai sasaran penelitian. Selain itu juga mudah dijangkau oleh penulis untuk memperoleh data tentang kinerja aparatur pemerintah kampung dalam pelayanan kepada masyarakat di kampung Manggonswan Distrik Kepulauan Aruri Kabupaten Supiori.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dan studi empiris untuk dapat menggambarkan keadaan daerah penelitian berdasarkan undang-undang yang berlaku terutama menyangkut dengan kinerja aparatur pemerintah kampung dalam pelayanan kepada masyarakat di kampung Manggonswan Distrik Kepulauan Aruri Kabupaten Supiori.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan informan dalam bentuk catatan dan rekaman, dokumentasi atau foto objek, yang berkaitan dengan penelitian serta mencari

melalui literatur yang ada di perpustakaan, dokumen-dokumen, jurnal, artikel dan situs internet yang berkenaan dengan penelitian.

Penelitian ini memakai beberapa bentuk teknik pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara, studi kepustakaan.

Teknik analisis data adalah penelitian kualitatif. Sehingga teknis analisis data yang di pergunakan adalah analisis diskriptif kualitatif dan interpretatif yang di lakukan sejak pengumpulan data di mulai. Data merupakan konstruksi makna yang di peroleh dari sumber data. Menganalisis data sama dengan mengkonstruksi dari konstruksi makna yang di peroleh

Penelitian kualitatif, analisis datanya dilakukan sejak awal turun ke lokasi melakukan pengumpulan data, dengan cara “mengangsur atau menabung” informasi, mereduksi, mengelompokan dan seterusnya sampai terakhir memberi interpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kampung Manggonswan Distrik Kepulauan Kabupaten Supiori.

Penelitian ini membahas mengenai kinerja aparatur pemerintah kampung dalam pelayanan kepada masyarakat di kampung Manggonswan Distrik Kepulauan Kabupaten Supiori. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan beberapa informan, maka dapat diuraikan pembahasan mengenai kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kampung Manggonswan, Distrik Kepulauan Aruri Kabupaten Supiori. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Produktivitas Kerja

Produktivitas kinerja aparatur pemerintah kampung Manggonswan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Untuk dapat dilakukan oleh aparatur pemerintah kampung manggonswan perlu adanya inovasi pelayanan yang dapat memberikan kemanfaatan yang nyata bagi masyarakat. Maka dari itu, dimensi produktivitas dalam kinerja aparatur pemerintah Kampung Manggonswan perlu ditingkatkan, hal ini dapat terlihat pada indikator produktivitas khususnya inovasi pelayanan yang masih belum ada sampai saat ini. Aparatur pemerintah kampung Manggonswan belum memiliki inovasi pelayanan yang dinilai mampu memberikan kemanfaatan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pada dimensi ini dapat dinilai kinerja aparatur pemerintah kampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara nyata.

Hasil wawancara dengan Kepala Kampung Manggonswan, Bapak Piet Kurni, mengemukakan bahwa :

“Kepuasan masyarakat kampung manggonswan sebagai indikator kinerja dalam organisasi pemerintah kampung manggonswan. Keuntungan utama kami menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah kami memberikan informasi kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dari aspek pemberian informasi yang dilakukan kami selaku aparatur Pemerintah Kampung Manggonswan sudah cukup baik, ini dibuktikan

dengan adanya papan pengumuman, surat pemberitahuan serta penyampaian informasi yang lebih intensif dilakukan setiap kepala-kepala dusun dari beberapa dusun selaku aparatur pemerintah kampung Manggonswan, meskipun pada pelaksanaannya tidak seratus persen informasi itu dapat di tanggapinya masyarakat. Tetapi setidaknya kami aparatur pemerintah kampung sudah terlihat dalam penyampaian informasi. Kemudian dari aspek kepuasan masyarakat dapat dinilai cukup baik, karena sejauh ini belum terjadi komplek yang mengakibatkan kegaduhan di kampung manggonswan, meskipun ada sebagian yang mengeluh, namun itu sebagian kecil.” (Hasil wawancara 08 Juli 2020)

Dari hasil wawancara diatas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa, kinerja aparatur pemerintah kampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kampung manggonswan sudah berjalan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari pemberian informasi yang dilakukan ini dibuktikan dengan adanya papan pengumuman, surat pemberitahuan serta penyampaian informasi yang lebih intensif dilakukan setiap kepala-kepala dusun dari beberapa dusun selaku aparatur pemerintah kampung manggonswan, namun masih ada sebagian kecil masyarakat masih mengeluh tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Manggonswan.

2. Responsivitas

Adapun Responsivitas atau (kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat) Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Manggonswan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. kemampuan aparatur untuk mengenali

kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dilihat dari ketiga indikator yang dijadikan acuan dalam penelitian ini terdapat satu aspek yang masih belum optimal yaitu dalam hal mengenali kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara Dengan Bapak Matatias Wambrau, Selaku Anggota Bamuskam Kampung Manggonswan mengenai Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kampung Manggonswan :

“Kami sebagai Aparatur pemerintah kampung manggonswan masih mengalami kesulitan. Untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan sangat sulit karena belum adanya kotak saran, rendahnya partisipasi masyarakat atau masyarakat yang acuh tak acuh terhadap jalannya pemerintahan kampung serta belum adanya tim yang mengelola serta menampung aspirasi masyarakat. Baik dari segi pengaduan, pemberian saran, dan sebagainya. Untuk aspek yang lainnya pada dimensi ini Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung sudah cukup baik.”(Hasil wawancara tanggal 8 Juli 2020).

Dari hasil wawancara diatas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja aparatur kampung manggonswan sudah berjalan baik, namun belum mengetahui secara jelas apa kebutuhan dan keinginan masyarakat secara nyata, oleh karena belum adanya kotak saran dan juga belum adanya tim yang mengelola serta menampung seluruh aspirasi dari masyarakat.

3. **Responsibilitas**

Responsibilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Manggonswan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat pelaksanaan kegiatan oleh pemerintah kampung manggonswan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sesuai dengan kebijakan pemerintah kampung. Dalam hal ini Aparatur Pemerintah Kampung dalam segala aktivitas bekerja di Kampung Manggonswan harus sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan pada pemerintahan kampung manggonswan. Pada aspek pemerintah kampung mampu bekerja sesuai dengan peraturan dan prosedur dalam hal ini masih belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara Dengan Bapak, Loth Fainsenem, Selaku Kaur Pemerintahan, Pada Tanggal, mengenai Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kampung Manggonswan, beliau mengatakan bahwa :

“Kami sebagai aparatur pemerintah kampung Manggonswan dalam segala aktivitas bekerja kami di kampung manggonswan harus sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan pada pemerintahan kampung manggonswan bukannya bekerja diluar prosedur. Pada aspek pemerintah kampung kami mampu bekerja sesuai dengan peraturan dan prosedur walaupun ini masih belum berjalan secara optimal. hal ini dibuktikan bahwa terdapat beberapa aparatur kampung yang masih terlambat datang kerja, atau tidak tepat waktu pulang lebih awal tidak sesuai peraturan kerja, dan masih ada aparatur pemerintah kampung kami yang rangkap kerja di luar

pemerintahan kampung. Ketepatan waktu yang kami ditentukan pada pelayanan bagi masyarakat adalah pelaksanaan pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam pembuatan surat-surat ketepatan waktu tidak menjadi masalah besar dikarenakan aparatur kampung melayani masyarakat dengan ketentuan waktu yang sudah ditentukan, jadi warga tidak perlu menunggu lama. Tetapi hal yang dirasakan sekarang ketika blangko dari pusat untuk pembuatan KTP sedang kosong maka ketepatan waktu pembuatan KTP semakin lama dan tidak dapat di tentukan, ini salah satu kekurangan besar yang saya temukan dalam kinerja kami sebagai aparatur pemerintah kampung manggonswan”. (Hasil wawancara 09 Juli 2020).

Dari hasil wawancara ketiga diatas tentang kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kampung manggonswan, maka peneliti kesimpulan bahwa ada beberapa aparatur pemerintah kampung manggonswan yang bekerja sesuai prosedur dan tetapi ada beberapa yang bekerja diluar prosedur, hal tersebut dapat dilihat dari ketepatan waktu, ada aparatur yang terlambat datang ke kantor dan pulang lebih awal.

B. Faktor penghambat Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kampung Manggonswan Distrik Kepulauan Kabupaten Supiori.

Adapun beberapa faktor Penghambat yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Kampung Manggonswan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kampung Manggonsan, Distrik Kepulauan Aruri.

1. Kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat .
2. Sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit.
3. Aparat pemerintah Kampung kurang merasa terpenggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja..

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian tersebut diatas, yaitu:

1. Kinerja Aparatur Pemerintah Kampung Manggonsan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Untuk dapat dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kampung Manggonsan perlu adanya inovasi pelayanan yang dapat memberikan kemanfaatan yang nyata bagi masyarakat.
2. Faktor Penghambat yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Kampung Manggonsan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kampung Manggonsan Distrik Kepulauan Aruri. Kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-beli

DAFTAR PUSTAKA

- Ayatullah Khumaini. 2013. “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran, Kota Samarinda Ayatullah Khumaini.” *Jurnal Paradigma* 2(1): 26–35.
- Endang Sri Wahyuni, Rosmida. 2016. “Analisis Kinerja Aparat Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis).” *Inovbiz: Jurnal Inovasi dan Bisnis* 4(101–112).
- Galib Lahada. 2015. “Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Lurah Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota.” *Jurnal Ilmiah Administratie* 5(1).
- Haidir. 2013. “Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintah Desa Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.” *Jurnal Katalogis* 1(2): 107–15.
- Junianto, Irvan, Isabella, and Novia Kencana. 2020. “Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim.” *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 5(1): 30–37.
- Kusuma, Dirk Malaga. 2013. “Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur.” *Journal Administrasi Negara* 1(4): 1388–1400.
- Septiani, Eka. 2018. “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh.” *Jurnal Administrasi Nusantara* 1(2): 58–73.
- Tegar Aditya Pratama, Achdi Halim, Yanto Heryanto. 2019. “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Sekretariat

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
Kota Cirebon.” *Jurnal Publika* 7(2):
90–98.

Umar. 2020. “Analisis Kinerja Pegawai
Dalam Pelayanan Masyarakat Pada
Kantor Camat Padalarang Kabupaten
Bandung Barat.” *Jurnal JISIPOL*
4(April): 101–20.