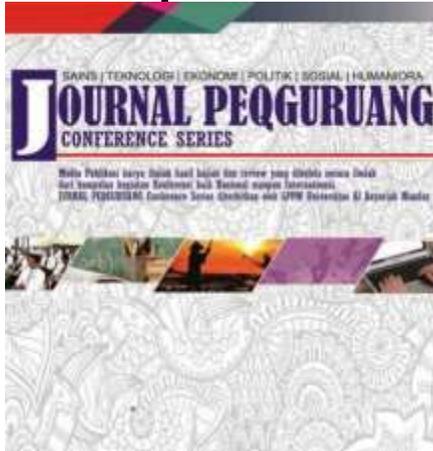


Graphical abstract



KINERJA APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KASAMBANG KECAMATAN TAPALANG

¹Hapsi, ²Muhammad Syaeba, ³Nur Fitrah.

¹Universitas Al Asyariah.

* *Corresponding author*

hapsiasil@gmail.com

Abstract

One of the main functions of government is to provide public services as a manifestation of the general task of government to realize the welfare of the community. This means that to be able to carry out government functions properly, bureaucratic organizations must be professional, responsive, and aspirational to the various demands of the people they serve. Regional governments are required to improve government and development activities, regional autonomy is the delegation of some authority from the central government to regional governments in the context of accelerating regional development. In Kasambang Village, Tapalang District, the skills of the apparatus in providing services are still very minimal, so that the implementation of important public services has not been carried out as well as possible. This shows that the performance of the Kasambang village apparatus, Tapalang District has not been in accordance with what was expected.

Keywords: *Performance, Apparatus, Public Service*

Abstrak

Salah satu fungsi Pemerintahan yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Pemerintahan Daerah daerah di tuntut tuk meningkatkan kegiatan-kegiatan pemerintah dan pembangunan, otonomi daerah tersebut adalah pelimpahan sebagian kewenangan dari pemerintahan pusat kepada pemerintahan daerah dalam rangka percepatan pembangunan daerah. Di Kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang kecakapan aparat dalam memberikan pelayanan masih sangat minim sehingga pelaksanaan pelayanan public yang bersifat penting belum baiknya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kinerja aparat kelurahan Kasambang, Kecamatan Tapalang tidak sesuai yang diharapkan.

Kata Kunci : Kinerja, Aparat, Pelayanan Publik

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v4i1.2451>

Received : 04 Sept 2021 | Received in revised form : 27 Mei 2022 | Accepted : 31 Mei 2022

1. PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum baik disetiap unsur-unsur pemerintahan. Kinerja merupakan suatu momen yang harus dipahami sebagai satu ukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Kinerja dalam setiap organisasi sangat diperlukan karena kinerja merupakan suatu prestasi kerja, produktivitas kerja, apakah itu kinerja individu aparatur pemerintahan atau kinerja organisasi pemerintahan kelurahan. Mengingat pentingnya kinerja sebagai persyaratan untuk meningkatkan produktivitas kerja, maka setiap aparatur dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, namun demikian kenyataannya berdasarkan kondisi pengamatan dilapangan terlihat bahwa kinerja aparatur pemerintahan belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu kinerja yang baik yang dapat mendukung terlaksananya tugas, fungsi dan tanggung jawab masing-masing aparatur tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang penulis melakukan pada tempat penelitian terlihat bahwa kecakapan aparat dalam memberikan pelayanan masih sangat minim hal ini terlihat dari lambannya pelayanan yang diberikan oleh aparat, seperti pelayanan administrasi, surat keterangan dan administrasi lainnya, serta masih adanya beberapa aparat yang belum bisa mengoperasikan Komputer dengan baik, dan masih adanya beberapa aparat yang terlambat datang ke kantor serta keluar pada saat jam kerja masih berlangsung.

Berdasarkan data tersebut jelaslah bahwa pelaksanaan pelayanan public yang bersifat penting bagi masyarakat terutama pengurusan Surat Keterangan Domisili, Surat Pindah, Surat Tanah dan lain sebagainya belum terlaksana dengan sebaik-baiknya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja aparat kelurahan Kasambang, Kecamatan Tapalang belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang”**

2. METODE PENELITIAN

Menurut *Moh. Nazir* (2011: 54) Metode penelitian deskriptif adalah:

“Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Dalam penelitian ini penulis menguraikan beberapa poin penelitian di dalam metode penelitian sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode yang mendeskripsikan atau menjabarkan hasil penelitian dalam bentuk transkrip dalam wawancara, dokumen tertulis, yang tidak dijelaskan melalui angka. Penelitian yang bersifat metode kualitatif adalah metode yang mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dan kehidupan sehari-hari secara menyeluruh dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Metode kualitatif ini lebih mengutamakan penghayatan dengan berusaha menghayati dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri (Moleong 2000).

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang Kabupaten Mamuju mulai bulan April sampai dengan Mei 2021.

C. Informan Penelitian

Informan dipilih untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang berhubungan dengan masalah penelitian. Informan diambil dari orang yang memiliki pengalaman dan pemahaman atau orang yang terlibat langsung dalam Pemerintahan Kelurahan di Kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang Kabupaten Mamuju.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang yang terdiri dari:

- | | |
|----------------------|------------|
| 1. Kepala Kelurahan | = 1 Orang |
| 2. Sekertaris Lurah | = 1 Orang |
| 3. Aparat Kelurahan | = 4 Orang |
| 4. Kepala Lingkungan | = 8 Orang |
| 5. Masyarakat | = 16 Orang |

D. Jenis Sumber Data

Menurut Sugiyono (2013), penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak didapat dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan dalam meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan kekerabatan. Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data skunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan peneliti dari orang pertama, dari sumber asalnya yang belum diolah serta belum diuraikan orang. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah Kepala Kelurahan dan masyarakat untuk bisa mengetahui bagaiman kinerja aparat

Kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang.

2. Data Sekunder

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung serta melalui media perantara dan diperoleh atau dicatat oleh pihak lain. Dalam hal ini data sekunder diperoleh dari:

- a. Perpustakaan
- b. Internet
- c. Artikel
- d. Dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Instrumen Penelitian

Instrument utama dari penelitian ini adalah peneliti sendiri, dengan alat bantu berupa pedoman wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan terstruktur atau yang tidak terstruktur apabila dianggap perlu untuk memperoleh keterangan yang diperlukan dari responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti terlibat langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data-data yang kongkrit yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Adapun tehnik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penyusunan ini menurut Basrowi dan Suwandi (2008: 158) antara lain:

1. Teknik *Library Research* (penelitian perpustakaan)

Tehnik ini digunakan oleh peneliti dengan mengumpulkan buku-bukudan tulisan-tulisan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas lalu kemudian penulis akan mempelajari dan mencermati serta mengutip beberapa teori atau pendapat yang sesuai dan memiliki kaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

2. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Teknik observasi dilakukan dengan mengamati dan mempelajari objek yang akan diteliti yakni kinerja pegawai kelurahan dalam menyelenggaraan pemerintahan pada kantor Kelurahan Kasambang. Lalu menyalin data-data yang diperlukan. Teknik ini dilakukan agar tidak ada keragu-raguan peneliti pada data yang dikumpulkan karena diamati langsung berdasarkan yang kondisi nyata di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dalam rangka mendapatkan informasi mengenai pembahasan secara lisan antara narasumber atau responden dengan penulis dengan cara tatap muka (*face to face*). Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait yakni Kepala Kelurahan serta masyarakat Kelurahan Kasambang.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan menghasilkan catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, kemudian akan diperoleh data yang lengkap, sah serta bukan data yang dipikirkan. Dalam hal ini peneliti telah mengumpulkan data-data dari tempat meneliti yang memiliki kaitan dengan permasalahan pada penelitian ini

G. Teknik Analisis Data

Muhammad Mulyadi. (2016) "Analisis data adalah proses mengatur urutan data, kemudian mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori serta suatu uraian dasar. Data yang telah dikumpulkan memiliki jumlah yang banyak yang didalamnya terdapat catatan lapangan, komentar peneliti, gambar, foto, dokumen, biografi, artikel dan buku. Fungsi analisis data disini adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, serta membagi sesuai kategorinya. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah Menurut Burhan Bungin (2003: 70) yakni :

a. Pengumpulan Data,

Yaknisemua data yang diperlukan, dikumpulkan dari beberapa macam sumber, antara lain wawancara, dokumentasi, observasi, catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto, dan sebagainya. Data tersebut banyak sekali, setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah maka langkah berikutnya adalah mengadakan.

b. Reduksi Data

Yakni proses pemilihan atau pengklasifikasian data, yakni mana data yang penting dan mana data yang tidak penting. Reduksi data merupakan bagian dari analisis data dengan suatu bentuk dengan analisis yang menajamkan, menggolongkan mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan final dapat diambil dan diverifikasi.

c. Kategorisasi

Merupakan rangkaian proses pembagian kategori suatu data dengan cara membuat kesimpulan sementara dari hasil data yang diperoleh. Kemudian Tahap akhir dari proses analisis data adalah memeriksa keabsahan data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Aparat kelurahan dalam pelayanan public di Kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang.

Kinerja Aparat kelurahan merupakan sebuah tanggungjawab yang harus dimiliki seseorang aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, keseriusan bekerja akan terukur kinerja di mata masyarakat serta kecintaan

terhadap profesinya akan membuat sukses dalam pelaksanaan pemerintahan:

a. Produktifitas.

Pendapat Rivai (2006 : 309) "Produktifitas kerja aparat pemerintah adalah hubungan antara kualitas yang dilakukan dalam mencapai hasil, dimana produktifitas merupakan sebuah kekuatan atau kemampuan dalam menghasilkan sesuatu yang bersifat materil dan non materil yang kemudian menggambarkan kemampuan aparatur dalam proses melaksanakan pekerjaannya

Dalam mencapai pelayanan yang maksimal dan melaksanakan tugas dan fungsi yang baik seorang aparat harus mampu produktif dalam berbagai macam urusan dan tugas yang diberi. Produktivitasnya aparatur Kelurahan akan membuahkan sebuah pencapaian yang baik dan citra di masyarakat akan baik pula.

b. Kualitas pelayanan.

Gambaran pemerintahan yang baik adalah terdapat pada tingkat pelayanan yang diberikan ke masyarakat. Pelayanan yang baik akan membuat masyarakat salut dan hormat kepada pemerintah setempat.

Ada pepatah lama mengatakan jika kamu menanam bibit yang unggul bisa dipastikan yang tumbuh adalah tanaman yang unggul pula, arti kata jika kita memberikan yang terbaik kepada seseorang maka di akan membalasnya dengan baik.

c. Responsibilitas

Dalam melaksanakan tugas aparat kelurahan kasambang memiliki kendali atas seseorang dalam sebuah tugas yang ditangani serta membantu seseorang yang memiliki posisi otoritas. Aparat dalam memberikan pelayanan harus memiliki batasan-batasan atau kendali tentang pemberian pelayanan terhadap pengguna jasa dalam artian kendali disini adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur atau SOP serta mampu membantu terhadap aparat yang posisinya lebih di atas.

d. Responsivitas

Merupakan bentuk kepekaan serta kemampuan baik dari pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan menurut Rue dan Biyars (1995) dalam indicator kinerja. Sementara menurut pendapat Agus Dwiyanto (2006: 50) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas proses pelaksanaan pemerintahan kelurahan kasambang yang dilakukan oleh aparat harus mampu

memberikan jawaban terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya terhadap pimpinan atau pejabat yang lebih tinggi serta melakukan tindakan dan keteransparanan dalam mempertanggung jawabkan tugas yang di embangnya

2. Faktor mempengaruhi kinerja aparat kelurahan dalam pelayanan public di Kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang

Robbin dan Coulter (2007 : 57) Menyatakan bahwa " kemampuan merupakan kapasitas seseorang atau individu dalam melakukan tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu pekerjaan. Serta Robbin juga mengungkapkan bahwasanya kemampuan (ability) merupakan sebuah penilaian terkini terhadap sesuatu yang telah dilakukan oleh seseorang

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja aparat kelurahan kasambang antara lain:

a. Profesionalisme Aparat

Profesionalisme birokrasi merupakan persyaratan mutlak untuk mewujudkan good governance (T.Jokowinoto, 2001:3). Upaya untuk mewujudkan good govermace merupakan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan public

Untuk mencapai sebuah pemerintahan yang baik serta kepuasan masyarakat yang menjadi penilai dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan maka profesionalisme harus diperlihatkan aparat pada saat melakukan pelayanan serta tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan, baik itu saudara, keluarga, dan teman harus mendapat perlakuan yang sama di pemerintahan.

b. Kesadaran masyarakat

Tingkat kesadaran masyarakat sangat diperlukan dalam proses pemerintahan yang ada di kelurahan kasambang salah satu bentuk yang di butuhkan dari masyarakat adalah keikut sertaan dalam merumuskan program-program yang dirancang oleh pemerintah kelurahan keterlibatan masyarakat mempernuda jalannya proses yang akan dilalui oleh pemerintah kelurahan. Jadi sukses dan tidaknya sebuah tatanan pemerintahan itu tergantung berapa besar tingkat kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat.

c. Pasilitas pelayanan

Pemerintahan harus memiliki pasilitas yang memadai agar pelayanan yang di lakukan lancar sesuai harapan masyarakat. Namun dalam pelayanan yang di lakukan

aparatus kelurahan kasambang mengalami kendala di sebabkan karna pasilitas yang ada di kantor masih kurang serta pasilitas yang sudah lama maka dengan ini tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan.

Dalam pembahasan ini, mulai dari kinerja aparatur Kelurahan Kasambang serta faktor yang mempengaruhi aparatur dalam pelayanan public maka penulis menyimpulkan terkait dari 5 (Lima) poin yang menjadi indicator kinerja serta 3 (Tiga) dari faktor yang mempengaruhi terkait kinerja aparat dalam pelayanan public bisa penulis simpulkan bahwa jika penerapan dari poin-poin tersebut bisa di implementasikan dan ditangani secara baik dan bijak maka akan terwujud pelayanan yang maksimal dan baik. Namun semua itu tidak di dapatkan oleh penulis dari hasil wawancara terhadap masyarakat saat turun wawancara yang dimana masih ada keluhan dari berbagai masyarakat yang ada di Kelurahan Kasambang.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dan hasil Pembahasan yang di peroleh mengenai kinerja aparat pemerintah di Kantor kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang maka diperoleh kesimpulan:

1. Kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dikelurahan Kasambang kecamatan Tapalang:
 - a. Produktifitas kerja aparat di kelurahan Kasambang sudah cukup baik dimana aparat didalam proses memberikan pelayanan terhadap masyarakat telah cukup cepat dan tepat sebagaimana yang terdapat dalam prosedur SOP yang ada. Oleh karena itu aparat mampu menyelesaikan tugas serta pekerjaannya dengan baik, namun hal tersebut tidak didukung dengan mencari sebuah alternatif pola kerja yang baru sebagai upaya dalam mempercepat sebuah proses penyelesaian pekerjaannya. Dalam hal ini aparat sangat membutuhkan dukungan berupa diadakannya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dalam menjalankan tugas, karena beberapa pegawai masih kesulitan dalam menjalankan beberapa pekerjaan terutama dalam penggunaan computer.
 - b. Ketaatan yang masih kurang, karena masih sering ada aparat kelurahan yang molor waktunya sehingga pelayanan terhadap masyarakat terhambat. Ditambah pula petugas dalam memberikan pelayanan berbelit-belit disebabkan kurang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan komputer sehingga berkas yang ada pada data tidak cepat dikerjakan apalagi aparat yang menangani bidang pelayanan jarang masuk atau meminta cuti.
 - c. Kedisiplinan aparat kelurahan Kasambang masih rendah, terlihat dari aparat yang masuk kerja

siang (lewat dari jam 08.00 WITA) dan pulang lebih awal (sebelum jam 15:00 WITA) dari ketentuan masuk kerja jam 8 dan pulang jam 15 . Adapun proses pelayanan dikantor kelurahan Kasambang kurang transparansi dimana para aparat lebih mengutamakan dan mendahulukan keluarga dekatnya di dalam memberikan pelayanan sehingga hasil pelayanan tidak maksimal dibuktikan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat.

- d. Kerja sama aparat kelurahan Kasambang telah cukup baik yakni para pegawai saling bekerja sama serta menyisi kekosongan dalam memberikan pelayanan. Baik itu sesama rekan kerja mauun dengan pimpinan apalagi dengan masyarakat yang meminta pelayanan. Jika ada aparat yang tidak mengerti dalam memberikan pelayanan atau kurang mahir dalam mengoperasikan komputer dikantor kelurahan Kasambang maka aparat lainnya bersedia membantu, hal tersebut untuk mendukung lancarnya pelayanan terhadap masyarakat.
 - e. Tanggung jawab aparat kelurahan Kasambang yakni para aparat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang mereka emban, dan sesuai dengan bidang masing-masing. Mengenaipembagian tugas dikelurahan Kasambang sudah cukup jelas dengan adanya struktur organisasi.
2. Faktor penghambat dalam kinerja pemerintah dalam pelayanan public dikelurahan Kasambang diantaranya yakni kemampuan aparat, dukungan pemerintah, serta kondisi kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto.2006.*Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta
- Basrowi dan Suandi.2008: 158.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Burhan Bungin.2003: 70. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Moh. Nazir.(2011). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia Ladjamudin
- Moleong.2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Posdakarya
- Sugiyono 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Mohammad Mulyadi.2016.*Metode Penelitian Praktis Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Publika Press
- Rivai 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada
- Rue dan Byars. 1995. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sumber Lain**
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah