

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA
APARAT PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI ERA OTONOMI DAERAH
(Studi di Kelurahan Gadang Kota Malang)**

Lutfiah Hanim, Abdul Hakim, Sukanto

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail : rukhsterizm@gmail.com

***Abstract:** Urban Village Government Officials Performances Affecting Factors of Public Service in the Era of Regional Autonomy (Studies in Kelurahan Gadang, Malang). Regional autonomy in Indonesia has been going on for more than a decade, during that regional governments are given the authority/power to set up and manage things related to their interest areas/areas of society itself. In this reform era, government performance are under the spotlight of society, ranging from the highest level of government down to the lowest levels of government, namely Kelurahan/urban village. The purpose of this study is to describe and analyze the performance of urban village government officials in the public service in the era of regional autonomy and what factors than can be supporting and inhibiting the urban village government performance. The study was conducted by distributing questionnaires contained a number of questions related to the 8 indicators of the performance of both officials and the public. The questionnaire is processed using descriptive quantitative method by using a single frequency table. The results of this study shows that the performance of urban village government officials supporting factors are organizational structure, then professionalism is the inhibiting factors that detained the urban village government official's performance of public services in the regional autonomy era.*

***Keywords:** regional autonomy, urban village, performance, public service*

Abstrak: Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah (Studi di Kelurahan Gadang Kota Malang). Otonomi Daerah di Indonesia telah berlangsung selama lebih dari satu dekade, selama itulah Pemerintah Daerah diberikan wewenang/kekuasaan pada suatu mengatur dan mengelola hal – hal terkait kepentingan wilayah/daerah masyarakat itu sendiri. Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat, mulai dari pemerintahan tertinggi sampai ke tingkatan terendah yaitu pemerintah Kelurahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di era otonomi daerah dan faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja pemerintah kelurahan. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner berisi sejumlah pertanyaan terkait 8 indikator kinerja baik kepada aparat dan masyarakat. Kuesioner diolah menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan tabel frekuensi tunggal. Hasil dari penelitian ini yaitu faktor yang menjadi pendukung kinerja aparat kelurahan ini adalah struktur organisasinya, kemudian faktor profesionalisme pegawai menjadi faktor yang menghambat kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di era otonomi daerah.

Kata kunci: otonomi daerah, kelurahan, kinerja, pelayanan publik

Pendahuluan

Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, disebutkan dalam pasal 1 butir n: “Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan”. Sehubungan dengan

hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya). Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah tersebut, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukanlah upaya untuk dapat meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Kritik tersebut muncul tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan, tak terkecuali seperti yang terjadi di Kelurahan Gadang yang merupakan salah satu kelurahan di Kota Malang yang juga berhak mendapatkan kesempatan yang sama untuk diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini antara lain: Faktor apakah yang mempengaruhi kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di era otonomi daerah, serta bagaimanakah kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di era otonomi daerah?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja aparat Kelurahan Gadang Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya., serta untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja aparat Kelurahan Gadang Kota Malang dalam memberikan pelayanan publiknya kepada masyarakat.

Tinjauan Pustaka

1. Otonomi Daerah

Istilah otonomi berasal dari bahasa Yunani *autos* yang berarti sendiri dan *nomos* yang berarti Undang-undang atau aturan. Dengan demikian otonomi dapat diartikan sebagai kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri (Suryaningrat, 1985, h.23). Sedangkan menurut Pamudji (1985, h.15) disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah: "Pemerintahan Daerah adalah daerah otonom diselenggarakan secara bersama-sama oleh seorang kepala wilayah yang sekaligus merupakan kepala daerah otonom."

2. Kelurahan

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kecamatan. Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan. Pembentukan kelurahan, dapat

berupa penggabungan beberapa kelurahan atau bagian kelurahan yang bersandingan, atau pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih. Dalam menyelenggarakan pemerintahan Kelurahan, seorang Lurah dibantu oleh perangkat kelurahan. Perangkat Kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi sebanyak-banyaknya 4 (empat) seksi serta jabatan fungsional.

3. Kinerja

Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002, h.15) memberikan pengertian kinerja sebagai berikut : "*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*" (Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu). Kemudian pengertian kinerja aparatur menurut Mangkunegara (2000, h.67), yaitu: "Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Indikator Kinerja

Yang dimaksud dengan indikator kinerja ialah gambaran, atau ciri-ciri atau ukuran yang menggambarkan status kinerja yang dihasilkan suatu kegiatan atau suatu proses. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja organisasi penulis menggunakan dua jenis indikator, yaitu indikator yang berorientasi pada proses dan indikator yang berorientasi pada hasil. Adapun indikator- indikator tersebut adalah sebagai berikut :

Indikator yang berorientasi pada proses

- 1) Responsivitas,
- 2) Responsibilitas
- 3) Keterbukaan/Transparansi.
- 4) Empati

Indikator berorientasi pada hasil :

- 1) Efektivitas
- 2) Efisiensi.
- 3) Kepuasan
- 4) Keadilan

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah: "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Selanjutnya Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yakni penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri dengan menghubungkan variabel lain yang sudah ditentukan oleh peneliti atau menjawab pertanyaan tentang adanya keterkaitan antara variabel tersebut. Menurut Singarimbun (2003, h.3) penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok disebut penelitian survei. Pada umumnya yang merupakan unit analisis dalam penelitian survei adalah individu.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut

- 1) Kuesioner
- 2) Wawancara
- 3) Dokumentasi

Dalam penelitian ini dipakai teknik analisis kuantitatif sebagai bantuan yakni dengan menghitung presentase jawaban responden dalam bentuk tabel tunggal melalui distribusi frekuensi dan presentase. Deskriptif prosentase ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100%, seperti dikemukakan Sudjana (2001, h.129) adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

- P : prosentase
 F : frekuensi
 N : jumlah responden
 100% : bilangan tetap

Pembahasan

1. Faktor yang memengaruhi Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah

Dalam penelitian ini faktor yang dianggap mempengaruhi kinerja aparat pemerintah Kelurahan Gadang ialah profesionalisme pegawai dan struktur organisasi. Sesuai dengan

permasalahan pokok dalam penelitian adalah Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan Gadang dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif Deskriptif dimana peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner dihitung menggunakan tabel persebaran frekuensi tunggal, yang kemudian hasil perhitungan dideskripsikan kedalam kalimat- kalimat.

a. Struktur Organisasi

Faktor struktur organisasi disini diukur melalui tiga hal yakni: kesesuaian struktur organisasi dengan dasar hukumnya, tata kerja organisasi, dan penyelesaian tugas aparat lain.

Berdasar perhitungan 100% responden sepakat dengan jawaban struktur organisasi yang ada sudah sesuai dengan dasar hukum yang ada. Kemudian Terkait tata kerja kelurahan 100% responden sepakat menjawab bahwa tata kerja kelurahan sudah tertata dengan baik. Lalu terkait frekuensi penyelesaian tugas oleh aparat lain 60% responden menjawab dengan skor jawaban 3 yaitu aparat pernah menyelesaikan pekerjaan yang bukan menjadi tugas atau wewenangnya, kemudian 40% responden mengatakan bahwa kadangkala saja mereka menyelesaikan tugas yang bukan menjadi tugas atau kewenangannya.

b. Profesionalisme Pegawai

Faktor profesionalisme pegawai dalam penelitian ini diukur dari: kesesuaian tingkat pendidikan dengan tupoksi, penarikan biaya tambahan pelayanan, dan pengutamaan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

Terkait kesesuaian tupoksi dengan tingkat pendidikan, 50% responden menjawab dengan skor jawaban 2 yaitu kurang sesuai antara tingkat pendidikan dengan tupoksi, kemudian 40% responden menjawab dengan skor jawaban 3 yaitu sudah sesuai antara tingkat pendidikan dengan tupoksinya, selanjutnya 10% responden menjawab dengan skor jawaban 1 yakni antara tingkat pendidikan dengan tupoksi tidak ada kesesuaian.

Berkenaan dengan frekuensi penarikan biaya tambahan dalam proses pelayanan publik, 40% responden menjawab dengan skor jawaban 2 yaitu aparat kadang-kadang menarik biaya tambahan atas pelayanan yang diterima masyarakat, 40% responden berikutnya menjawab dengan skor jawaban 1 yakni aparat tidak melakukan penarikan biaya tambahan kepada masyarakat, kemudian 10% responden menjawab dengan skor jawaban 3 yaitu aparat melakukan penarikan biaya tambahan kepada masyarakat.

Terkait ketepatan waktu penyelesaian tugas, 90% responden menjawab pertanyaan dengan skor jawaban 3 yaitu aparat Kelurahan Gadang selalu mengutamakan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas-tugasnya, kemudian 10% responden lainnya menjawab dengan skor jawaban 1 yakni tidak pernah mengutamakan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugasnya.

2. Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah

Pengukuran kinerja dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada seluruh aparat Kelurahan Gadang yang berjumlah 10 (sepuluh) orang yang diikuti dengan wawancara, serta kepada 30 (tiga puluh) orang warga Kelurahan Gadang. Hasil penilaian kinerja aparat pemerintah kelurahan ini didasarkan kepada 8 (delapan) indikator, yaitu: responsivitas, responsibilitas, transparansi, empati, efektivitas, efisiensi, kepuasan, dan keadilan. Masing-masing indikator terdiri dari dua item (dua pertanyaan) sehingga total pertanyaannya ialah 16 pertanyaan. Kuesioner dibagikan kepada dua golongan yakni aparat Kelurahan Gadang sendiri serta kepada masyarakat.

Kinerja aparat Kelurahan secara keseluruhan berdasar perspektif aparat pemerintah kelurahan sendiri berada pada kategori cukup, yakni dengan skor 2,73. Sedangkan kinerja aparat pemerintah kelurahan gadang dalam pelayanan publik di era otonomi daerah secara keseluruhan berdasar perspektif masyarakat berada pada kategori cukup, yakni dengan skor 2,35.

Kinerja aparat pemerintah Kelurahan dalam pelayanan publik di era Otonomi Daerah seperti yang telah diuraikan di atas dihitung berdasar hasil kuesioner yang telah disebar tidak hanya pada aparat kelurahannya tetapi juga pada warga masyarakat. Menurut perspektif aparat

kelurahan sendiri kinerja aparat kelurahan dalam pelayanan publik di era otonomi daerah berada pada kategori cukup, dengan rata – rata nilai tertinggi berada pada indikator responsibilitas dan nilai rata-rata terendah berada pada indikator keadilannya. Sedangkan kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di era otonomi daerah menurut perspektif masyarakat sendiri juga berada pada kategori cukup, dengan nilai rata-rata indikator tertinggi pada efisiensi dan nilai terendah pada indikator empati aparat pemerintah kelurahan

Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas maka kesimpulan yang dapat diambil antara lain:

- 1) Faktor pendukung dan penghambat kinerja aparat Kelurahan Gadang dalam pelayanan publik di era otonomi daerah
 - a) Faktor pendukung kinerja aparat Kelurahan Gadang dalam pelayanan publik di era otonomi daerah adalah struktur organisasinya.
 - b) Faktor penghambat kinerja aparat Kelurahan dalam pelayanan publik di era otonomi daerah adalah profesionalisme pegawai
- 2) Kinerja aparat Kelurahan Gadang dalam pelayanan publik di era otonomi daerah
 - a) Kinerja aparat Kelurahan Gadang dalam pelayanan publik di era otonomi daerah terutama pada jenis pelayanan administratifnya termasuk dalam kategori cukup.
 - b) Kinerja aparat Kelurahan Gadang dari perspektif aparat yang tertinggi berada pada indikator responsibilitas dan nilai terendah berada pada indikator keadilan. Kinerja aparat Kelurahan Gadang dari perspektif masyarakat yang tertinggi ialah indikator efisiensi dan terendah berada pada indikator empati aparat.

Daftar Pustaka

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bandung: Rosdakarya.
- Pamudji, S. 1985. **Kerjasama Antar Daerah Dalam Rangka Pembinaan Wilayah: Suatu Tinjauan Dari Segi Administrasi Negara**. Jakarta: Bina Aksara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan**. Jakarta, Kementerian Dalam Negeri.
- Ruky, Achmad S. 2002. **Sistem Manajemen Kinerja**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2003. **Metode Penelitian Survei**. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Suryaningrat, Bayu. 1985. **Ihwal Public Administration**. Bandung : tanpa penerbit.
- Undang –Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta, Kementerian Dalam Negeri.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.