

Analisis Kinerja Aparat Kampung Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Workwana Distrik Arso Kabupaten Keerom

Gustav Bernard Rumkorem
Widyaiswara BPSDM Provinsi Papua
Email : gbrumkorem2@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Kampung di Kampung Workwana Distrik Arso Kabupaten Keerom dan Factor-faktor Penghambatnya dalam memberikan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintah yang baik ditandai dengan meningkatnya pelayanan publik. Kinerja aparat menjadi factor menentukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bersifat Kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian di Kampung Workwana. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumen/arsip. Penelitian ini menggunakan konsep Kinerja dengan Indikator Efektifitas, Efisiensi, Produktifitas, Akuntabilitas. Sedangkan indicator konsep Pelayanan Publik meliputi Transparansi, Partisipasi dan Kesamaan Hak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja pegawai sangat lemah, dikarenakan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam hal ketepatan waktu kerja dan dan kehadiran di kantor.

Kata Kunci : *Kinerja Aparat Kampung, Analisis Kinerja Aparat Kampung, Pelayanan Publik di Kampung*

1. PENDAHULUAN.

Penyelenggaraan pemerintahan di era globalisasi dituntut untuk lebih efisien dan efektif. Termasuk bagi aparat pemerintah kampung, yaitu bagaimana mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dari waktu ke waktu. Untuk meningkatkan Pelayanan tersebut dari waktu ke waktu, aparat pemerintah perlu meningkatkan kinerjanya termasuk aparat pemerintahan kampung. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang karyawan atau pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. Hasil kerja aparatur dimaksud bisa bersifat kualitatif maupun kuantitatif.

Tingkat kinerja seorang aparatur ditentukan oleh kompetensi, profesionalisme, komitmen serta kecintaanya terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya. Dengan demikian, peningkatan kinerja bukanlah hal yang mudah karena banyak syarat harus dipenuhi dan ada banyak faktor yang mempengaruhi. Kinerja akan baik jika aparatur memiliki komitmen yang tinggi, kualitas sumber daya manusia yang baik, disiplin dalam bekerja, kreatif dan produktif dalam melaksanakan tugas sesuai tujuan.

Hal yang akan disorot adalah kinerja aparatur kampung Papua, secara khusus pada Kampung Workwana Distrik Keerom.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, disebutkan bahwa semua pegawai harus menjalankan kewajiban sesuai undang-undang yang ada, sehingga membawa kesejahteraan bagi masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik memberikan dampak positif langsung dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Menciptakan pelayanan yang baik tidaklah mudah karena tergantung kinerja pegawai, dimana kinerja itu dapat tercipta jika sebanyak mungkin aparatur memiliki motivasi, disiplin kerja, dan komunikasi yang baik di semua level pemerintahan.

Dalam Undang- undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, menerangkan bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan Pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan di hormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Desa atau Kampung di bawah pimpinan kepala Kampung memiliki tugas yaitu pertama menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara efisien dan akuntabel, kedua melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati. Dengan demikian pemerintah Kampung menjalankan fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, dan pembinaan lembaga masyarakat.

Kampung Workwana di Distrik Arso Kabupaten Keerom, tempat penelitian ini dilakukan, menurut warga masyarakatnya, masih terdapat banyak kelemahan sehingga masyarakat tidak merasa puas. Ada banyak aparat Kampung yang tidak aktif ke kantor Kampung untuk memberikan Pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih secara spesifik dan mendalam tentang kinerja aparat pemerintah Kampung Workwana dengan judul penelitian **Analisis Kinerja Aparat Kampung Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Workwana Distrik Arso Kabupaten Keerom**

2. KAJIAN TEORI

2.1. Kinerja Pegawai

Menurut David Mc. Clelland, individu-individu yang memiliki motivasi mencapai kinerja tinggi dapat dibedakan dalam empat ciri seperti yang disadur oleh R. Wayne Pace, (2002:434 dalam Anwar Prabu 2014:28) sebagai beriku:

- a. Individu yang senang bekerja dan menghadapi tantangan yang moderat.
- b. Individu yang memperoleh sedikit kepuasan jika pekerjaannya sangat mudah dan jika terlalu sulit cenderung kecewa.
- c. Individu yang senang memperoleh umpan balik yang kongkret mengenai keberhasilan pekerjaannya.
- d. Individu yang cenderung tidak menyenangi tugas tersebut jika tidak mencapai prestasi sesuai dengan yang diinginkan.
- e. Individu yang lebih senang bertanggungjawab secara personal atas tugas yang dikerjakan.
- f. Individu yang puas bila pekerjaan dilakukan sendiri.
- g. Individu yang kurang istirahat cenderung inofatif dan banyak berpergian.
- h. Individu yang selalu mencari kemungkinan pekerjaan yang lebih menantang, meninggalkan sesuatu yang lama dan menjadi

rutinitas secara berusaha untuk menemukan sesuatu yang baru.

Menurut Sudaryanti (2010) kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Kinerja digunakan untuk menyakini bahwa kinerja organisasi yang bersangkutan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan itu, maka kinerja aparatur dapat diukur dari, yaitu:

1. Efektifitas

Menurut Bungkaes (2013:45), efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Efektifitas berasal dari kata dasar efektif, artinya (1), ada efeknya (pengaruh, akibatnya); (2) Metode atau cara, sarana atau alat yang digunakan memberi hasil optimal (mencapai hasil yang optimal). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi ketiga tahun 2003, halaman 284, efektif adalah:

- a. Ada efeknya
- b. Manjur atau mujarab
- c. Dapat membawa hasil optimal
- d. Mulai berlaku (undang-undang, peraturan)
- e. Keadaan berpengaruh, hal berkesan.
- f. Keberhasilan (usaha, tindakan, kemangkusan) hal mulai berlakunya (tentang undang-undang, peraturan)

Menurut Hodge (1984:299), efektifitas adalah ukuran mengenai suksesnya organisasi. Didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Ini berarti bahwa organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya untuk mencapai tujuan. Dalam pemikiran Martoyo (2002:4) mendefinisikan efektifitas sebagai suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

2. Efisiensi

Hasibuan (2005:233) mengatakan bahwa efisiensi merupakan perbandingan yang baik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang di pergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas.

Mulyamah (1987:3) mengartikan bahwa "efisiensi adalah sebuah ukuran dalam membandingkan antara rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya. Sedangkan menurut Hasibuan (1984:233-4) mengutip pernyataan dari H. Emerson yang mengatakan bahwa efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara sebuah input dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergubakan), seperti halnya juga hasil optimal yang telah dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Jadi berfokus pada pengurangan input yang digunakan untuk menghasilkan output yang ditargetkan.

3. Produktifitas

Riyanto (1986:22) menyebutkan bahwa produktifitas secara tidak langsung menyatakan kemajuan dari proses transformasi sumber daya menjadi barang atau jasa. Peningkatan berarti perbandingan yang naik antara sumber daya yang dipakai (input) dengan jumlah barang yang dihasilkan (output)

George J. Washin menyatakan produktifitas mengandung dua konsep utama yaitu, efisiensi dan efektifitas. Efisiensi mengukur tingkat sumber daya, baik manusia, keuangan, maupun alam yang dibutuhkan untuk memenuhi tingkat pelayanan yang dikehendaki, efektifitas mengukur hasil mutu pelayanan yang dicapai. Dalam gagasan Sedarmayanti (1996:142) menyatakan produktifitas merupakan "keinginan dan upaya manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan disegala bidang".

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas seringkali dinyatakan sebagai bentuk operasional dari responabilitas, dan oleh karena itu keduanya memiliki keterkaitan (1998:32 dalam Sjamsiar 2017:25). Islamy (1996:41, dalam Sjamsiar 2017:25) menyatakan bahwa akuntabilitas publik pada hakikatnya merupakan standar profesional aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu setiap aparat pemerintah dalam melaksanakan berbagai kegiatan pemerintah, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat harus lebih mengendapkan akuntabilitas dan responabilitas, sehingga hak dan kewajibannya, tindakan, keahliannya, dan bahkan waktu yang dipergunakannya di depan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, sehingga akan terwujud pemerintah yang baik "*good governance*" akan

terwujud. Menurut Denhardt (1991:43, dalam Sjamsiar 2007:25-26), akuntabilitas dan responabilitas sebagai instrumen pengendalian tindakan aparat pemerintah akan dapat berfungsi dengan baik, apabila: a) Aparatur memahami dan menerima tanggungjawab; b) Aparatur memberi kewenangan yang sama besarnya dengan tanggungjawab; c) Kegiatan evaluasi kinerja aparat yang efektif dan dapat diterima; d) Tindakan yang akurat, adil dan tepat waktu; e) Diperlukan komitmen pimpinan politik untuk tidak mempengaruhi peran dan fungsi administrasi yang normal.

5. Pelayanan Publik

Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya (Sianipar 1998:4). Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ivancevich, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010). Menurut Moenir, A.S (2008) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Sedangkan public (masyarakat) adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tujuan pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik juga terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan

publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat (Agus Dwiyanto, 2005). Berdasarkan penjelasan di atas, berikut ini adalah beberapa indikatornya:

a. Transparansi

Brautigam (1991: 21, Samjsiar 2017: 42) mengidentifikasi dua jenis keterbukaan, yaitu ekonomi dan politik. Keterbukaan ekonomi tercermin dari persaingan pasar dengan sedikit mungkin pembatasan (regulasi) oleh pemerintah, serta dilaksanakannya rezim perdagangan bebas sistem tarif (tarif barrier) yang bersifat terbuka terhadap publik. Sedangkan keterbukaan politik mengacu kepada pola persaingan dan toleransi terhadap perbedaan-perbedaan.

Krina (2003:13) mendefinisikan transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksudkan dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau publik.

Menurut Hari Sabarno (2007:38) transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya.

b. Partisipasi

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Menurut Keith Davis, partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggungjawab didalamnya.

Djalal dan Supriadi (dalam Yuwono, 2001 : 201-202) dalam bukunya beliau menjelaskan bahwa makna partisipasi adalah pembuat keputusan dengan menyarakan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampain saran dan pendapat, bahan, keterrampilan, barang dan jasa. Menurut Sumaryadi (2005:46) dalam bukunya beliau menjelaskan bahwa arti partisipasi

adalah peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan seperti pikiran, tenaga, waktu, keahlian (skill), modal (materi), Ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan

c. Kesamaan Hak

Kesamaan adalah pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain. Menurut Soerjono Soekanto hak di bedakan menjadi dua yaitu hak searah atau relatif, muncul dalam perikatan atau perjanjian.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Teknik Pengumpulan Data

a. Pengambilan data

Peneliti memperoleh informasi dari beberapa aparat Kampung dan masyarakat secara langsung yang berhubungan dengan pelayanan publik yang ada di Kampung Workwana Distrik Arso Kabupaten Keerom.

b. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan mengamati subjek yang diteliti penulisan secara langsung. Tujuan melakukan observasi yaitu untuk membantu mengamati perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu.

c. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab penulisan secara langsung antara dua orang atau lebih.

3.2. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung secara terus menerus hingga akhirnya ditemukan sebuah kesimpulan. Peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data hasil wawancara dengan sejumlah narasumber serta membandingkan data tersebut dengan berbagai informasi yang terkait. Peneliti akan berhenti meneliti jika peneliti telah sampai pada tahap kejenuhan dimana data penelitian berulang dari sejumlah informan. Peneliti akan mencari tau dan mengaitkan data dari peneliti lain yang sebelumnya telah meneliti dengan judul dan lokasi yang sama.

Tahapan analisis data yang menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

a. Tahap Reduksi Data

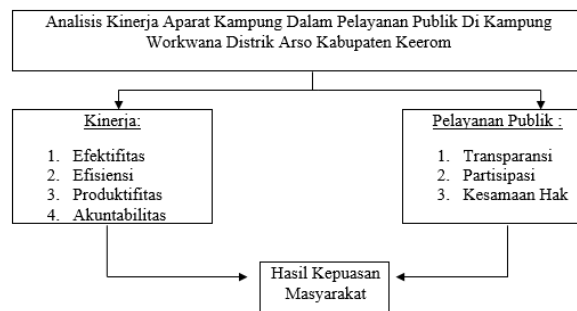
Reduksi data merupakan bentuk analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir data dilakukan. Setelah mendapatkan data dari hasil wawancara yang berupa rekaman MP3, dan pengamatan lainnya, penulis langsung melakukan transfer data kedalam sebuah tulisan yang lebih teratur dan sistematis. Sebagai upaya minimalisasi reduksi data karena keterbatasan ingatan. Selanjutnya penulis melakukan pengkategorisasian data menurut kebutuhan penelitian. Hal ini dilakukan untuk membantu penulis dalam menganalisis data dan memasukannya kedalam bab pembahasan pada penulisan hasil penelitian.

b. Tahap Sajian Data

Sajian data adalah suatu susunan informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Dengan melihat sajian data, penulis dapat lebih memahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan untuk dapat mengerjakan sesuatu pada analisis ataupun tindakan lainnya berdasarkan pemahaman tersebut. Sajian data diperoleh dari hasil interpretasi, usaha memahami, dan analisa data secara mendalam terhadap data yang telah di reduksi dengan cara kategorisasi. Sajian data yang baik dan jelas sistematisnya akan banyak membantu. Sajian data meliputi deskripsi, matriks, gambar atau sketsa dan tabel. Kemampuan itu dirancang guna merakit secara teratur supaya mudah dilihat dan mengerti dalam bentuk yang baik.

c. Tahap Verifikasi Kesimpulan

Dari awal pengumpulan data penelitian sudah harus memahami apa arti dari berbagai hal yang ditemui dengan mulai dilakukan pencatatan pola-pola, pertanyaan-pertanyaan, konfigurasi-konfigurasi, alur penyebab akibat dan berbagai proposisi. Hal itu akan di verifikasi dengan temuan-temuan data selanjutnya dan akhirnya sampai pada penarikan kesimpulan akhir.



Sumber : Analisis Penulis 2018

Gambar 1. Alur Pemikiran

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian adalah proses pengaturan dan pengelompokan secara baik tentang informasi suatu kegiatan berdasarkan fakta melalui usaha pikiran peneliti dalam mengelola dan menganalisis objek atau topik penelitian secara sistematis dan objektif dalam memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu indikasi sehingga terbuat suatu prinsip-prinsip umum atau teori. Suatu organisasi untuk mengupayakan satu pelayanan yang optimal sangatlah diperluhkan kinerja, agar tercapainya pelayanan yang maksimal. Kinerja pegawai dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam melaksanakan tugas serta wewenang yang sudah dipercayakan. Sedangkan pelayanan yang maksimal merupakan kontribusi tenaga untuk menerima atau pun melayani masyarakat dalam kebutuhannya.

Berikut ini adalah pembahasannya:

A. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan suatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Kinerja digunakan untuk menyakini bahwa kinerja organisasi kerja yang bersangkutan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan

sasaran yang telah ditetapkan. Kinerja dapat diterapkan dengan indikator sebagai berikut:

1. Efektifitas

Efektifitas merupakan seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input. Dari pengertian efektifitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektifitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hiskia Yom selaku Kepala Kampung mengatakan:

"Efektifitas sangatlah penting dalam hal ketepatan waktu dikantor untuk pelayanan publik bagi masyarakat, namun sangat berbeda di Kampung kami ini, dikarenakan ini Kampung adalah Kampung asli jadi masyarakat lebih senang datang kerumah ketimbang dikantor Kampung dikarenakan jika fasilitas disimpan dikantor Kampung nanti akan hilang juga karena pintu kantor kampung mudah untuk didobrak masuk sama orang mabuk atau pencuri, disini banyak sekali anak muda yang mabuk dan buat keributan disekitar kampung dan masyarakat kampung akan selesaikan masalah mereka seperti print atau fotocopy dan administrasi lainnya di rumah, kalau ada pertemuan penting baru ke balai desa untuk bisa saling berkomunikasi secara langsung antar RT,RW, Staf Kampung dan masyarakat. (HY,10/12/2018)"

Terkait wawancara diatas disimpulkan bahwa, memang dari masyarakat Kampung itu sendiri yang ingin melayani dirumah, mungkin juga masyarakat tidak ingin kekantor dikarenakan alasan tersendiri. Seperti juga yang dijelaskan bapak Kepala Kampung kalau anak muda yang minum mabuk dan suka buat onar, akan mengancam pada barang-barang berupa fasilitas dapat dicuri, kalau dirumah aparat Kampung mungkin lebih aman, itu yang dipikir mereka

Mozes Fatagur mengatakan selaku Sekretaris mengatakan:

"Dalam melayani masyarakat saya sebagai sekretaris Kampung mempunyai tanggung jawab besar, saya melayani masyarakat dirumah karena demi menjaga keamanan berupa komputer, mesin print dan lain-lain, karena kalau dikantor nanti lama kelamaan

akan hilang karena kondisi gedung kantor juga sudah terlihat tidak kuat dan akan banyak orang yang berniat jahat, maka demi keamanan fasilitas akan lebih baik disimpan dirumah saya supaya saya dapat melihatnya terus. (MF, 10/2018)"

Terkait wawancara diatas disimpulkan bahwa, pegawai Kampung menjalankan tugasnya sesuai jabatan yang diberikan, dan mereka akan lebih mengamankan fasilitas untuk pelayanan diprioritaskan karena alasan tertentu. Erens Tualik mengatakan selaku kaur umum mengatakan:

"Efektifitas dalam ketepatan waktu kekantor sangatlah penting karena untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun berbeda di Kampung ini, yaa namanya juga di Kampung kadang ada yang memakai sandal saja ke kantor, tentang fasilitas itu kita percayakan kepada sekretaris Kampung untuk menanganinya karena beliau beli mengerti tentang komputer, jadi alat-alat nya kita simpan dirumah bapak sekretaris untuk menjaga keamanan barang-barang tersebut. (ET, 10/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, ada juga pegawai yang tidak menjalankan tidak disiplin dalam berpakaian selaku pegawai, mereka merasa kalau itu hanya di Kampung jadi tidak perlu berpakaian yang lengkap. Helena Fatagur selaku Kaur umum mengatakan:

"Efektifitas pelayanan di Kampung ini menurut saya belum cukup maksimal karena kinerja pegawai yang masih kurang, sehingga lambatnya pelayanan yang terjadi di Kampung ini. (HF, 10/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan tidak akan berjalan baik jika kinerja pegawai masih sangat kurang maksimal. Hein Ayomi selaku RW 01 mengatakan:

"Efektifitas pegawai dikantor sangatlah penting, tetapi pegawai disini kurang berpotensi dan kinerjanya menurun sehingga lambatnya pelayanan, sehingga masyarakat harus kerumah aparat Kampung untuk mendapatkan pelayanan, di karenakan kalau dikantor Kampung akan kurang aman untuk barang-barang seperti laptop, mesin print dll. (HA, 10/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan akan kurang berjalan lancar jika kinerja pegawai masih kurang baik. Yunus Tonggrotow selaku RW 02 mengatakan:

"Efektifitas pegawai menurut Undang-undang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mana

terdapat pasal 3 menerangkan kewajiban dan larangan serta nomor 7 menjelaskan seorang aparatur sipil negara harus mengutamakan kepentingan negara daripada kepentingan sendiri, seseorang, kelompok, tetapi pegawai disini banyak yang bekerja di kantor distrik sehingga lambatnya pelayanan untuk masyarakat. (YT, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, efektifitas pegawai sangat bertolak belakang dengan Undang-undang Aparatur Sipil Negara (ASN) pasal 3 Nomor 7 menerangkan tentang kewajiban dan larangan dan nomor 7 menjelaskan bahwa seorang aparatur sipil negara harus mengutamakan kepentingan negara daripada kepentingan perorang atau kelompok. Lukas Mou selaku masyarakat di RW 01 RT 02 mengatakan:

“Efektifitas pegawai sangat penting, tapi kinerja pegawai yang kurang baik sehingga kami sering mendapat hambatan dalam hal pelayanan berupa fotocopy atau administrasi lainnya. (LM, 11/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kurangnya kinerja pegawai yang dapat menghambat pelayanan publik di Kampung tersebut. Feri Yambeyabdy selaku masyarakat di RW 02 RT 12 mengatakan:

“Efektifitas pegawai memang sangat dibutuhkan masyarakat disini, karena nayatanya pegawai disini bekerja kurang maksimal, dan saya sebagai masyarakat merasa kurang puas dengan pelayananny. Yah namanya juga Kampung asli mau bagaimana lagi,, kami sebagai masyarakat hanya bisa memahami apa yang terjadi di Kampung ini. (FY 11/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kurang puasnya masyarakat dengan pelayanan yang diberikn dikarenakan kinerja pegawai kurang maksimal.

2. Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber atau biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan atau dengan kata lain perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa

yang telah di selesaikan. Jadi efisiensi sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Berikut adalah hasil wawancara kami dengan beberapa informan di Kampung Workwana. Hiskia

Yom selaku kepala Kampung mengatakan:
“Efisiensi pegawai dikampung ini belum sepenuhnya baik karena ada pegawai yang berbeda pendapat dan itu akan menjadi terhambatnya suatu pelayanan dan kinerja dari beberapa pegawai juga kurang memadai. (HY, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, keberhasilan tidak akan tercapai bila adanya perbedaan pendapat antar pegawai dan berdampak pada pelayanan untuk masyarakat. Mozes Fatagur selaku sekretaris mengatakan:

“Efisiensi pegawai sangat dibutuhkan dimana dapat berkerja sama untuk suatu keberhasilan namun kinerja pegawai di Kampung kami memang sangat kurang sehingga ujungnya akan lambat di pelayanan (MF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, partisipasi pegawai yang kurang bagus sehingga berdampak pada pelayanan karena adanya perbedaan pendapat antar pegawai. Erens Tualik selaku kaur umum mengatakan:

“Pada dasarnya efisiensi merupakan kerja sama tim dalam mewujudkan keberhasilan yang direncanakan, namun keberhasilan dalam pelayanan publik di Kampung ini masih jauh dari kata maksimal karena kurang kompaknya antar pegawai (ET, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas k dapat disimpulkan bahwa, kurangnya kerjasama antar pegawai. Helena Fatagur selaku kaur umum mengatakan:

“Saya selaku kaur umum melihat kinerja pegawai dikampung ini memang masih belum maksimal karena ada beberapa aparat kampung yang tidak mentaati aturan yang ada sesuai undang-undang, saya hanya sebagai kaur umum tidak punya wewenang yang besar untuk dapat menegur pegawai, karena ini juga namanya Kampung asli jadi kalau kita berbuat lebih nanti malah akan menjadi keributan karena berbeda pendapat. (HF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, berbeda pendapat dapat menimbulkan masalah sehingga pelayanan di Kampung Workwana akan tetap seperti itu jika pegawai Kampungnya kurang adanya kerja sama yang baik. Hein Ayomi selaku RW 01 mengatakan:

"Keberhasilan atau suksesnya suatu pelayanan dapat dilihat dari kinerja pegawai, tetapi kinerja pegawai dikampung kami memang masih kurang baik. (HA, 10/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, terhambatnya suatu pelayanan berdampak pada kurangnya kinerja pegawai sehingga untuk mencapai keberhasilan masih sangat jauh. Yunus Tonggrotow selaku RW 02 mengatakan:

"Keberhasilan suatu yang direncanakan butuh adanya kerjasama tim, dalam hal ini kerjasama pegawai dalam mencapai pelayanan yang baik, namun yang terjadi di Kampung kami belum adanya kerjasama yang baik sehingga pelayanan pun akan terhambat pula. (YT, 10/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, efisiensi pegawai untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan yang baik butuh kerjasama antar pegawai atau aparat Kampung. Lukas Mou selaku masyarakat di RW 01 RT 02 mengatakan:

"Kampung kami ini dilihat dari kinerja aparat Kampung masih belum maksimal (LM, 11/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kinerja pegawai yang kurang baik sehingga pelayanannya terhambat. Feri Yambeyabdy masyarakat di RW 02 RT 12 mengatakan:

"Saya sebagai masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan di Kampung kami, karena kalau mau urus berkas-berkas pasti ada alasan lain karena komputernya eror atau pegawai Kampungnya lagi tidak dirumah dan lain-lain. (FY, 11/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, sebagian masyarakat di Kampung Workwana masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan karena ketidaktepatan bertemu

pegawai dan adajuga tentang fasilitas pelayanan yang kurang lengkap, atau dikatakan mesin dalam keadaan rusak atau eror sehingga terhambatnya pelayanan di Kampung Workwana.

3. Produktifitas

Produktifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Sehingga semakin tinggi perbandingannya, berarti semakin tinggi produk yang dihasilkan. Ukuran-ukuran produktifitas bisa bervariasi, tergantung pada aspek-aspek output atau input yang digunakan sebagai agregat dasar, misalnya indeks produktifitas buruh, produktifitas biaya langsung, produktifitas biaya total, dan produktifitas bahan mentah. Dalam hal ini produktifitas sangat penting dalam suatu pelayanan dan kkerja pegawai, berikut adalah hasil wawancara kami dengan beberapa informan di Kampung Workwana. Hiskia Yom selaku kepala kampung menyatakan:

"Mengenai fasilitas seperti komputer dan lain-lain, pemerintah tidak memberikan sumbangan, tetapi yang sekarang kita pakai kita beli sebageian dari dana desa (DD) dan alokasi dana desa (ADD) sehingga kita percayakan kepada sekretaris untuk menjaga dan menyimpan dirumahnya agar terjaga barang-barang tersebut. (HY, 10/12/2018)"

Terkait wawancara kami dengan bapak Hiskia Yom dapat disimpulkan bahwa, aparat Kampung membeli sendiri fasilitas untuk pelayanan tersebut jadi wajar saja jika masih ada kekurangan dalam fasilitas karena keterbatasan dana. Mozes Fatagur selaku sekretaris menyatakan:

"Faslitas untuk pelayanan memang sangat penting tetapi fasilitas yang ada ini juga sudah lama, karena pemerintah tidak menyumbangkan khusus untuk fasilitas pelayanan jadi masih banyak kekurangan sehingga menghambat pelayanan di Kampung kami masalah fasilitas yang terbatas. (MF, 10/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, terhambatnya pelayanan karena tidak lengkapnya fasilitas yang ada. Erens Tualik selaku kaur pemerintah menyatakan:

"Produktifitas dalam suatu pelayanan sangat penting tapi di Kampung kami dengan dana yang diberikan sehingga kita membeli fasilitas untuk pelayanan sehingga kurang maksimalnya pelayanan disini. (ET, 10/12/2018)"

Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pemerintah tidak memberikan sumbangan untuk fasilitas di Kampung Workwana, sehingga pegawai Kampung membeli sendiri dengan dana yang ada. Helena Fatagur selaku kaur umum menyatakan:

"Pelayanan disini memang belum baik, karena fasilitasnya tidak lengkap, (HF, 10/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, terhambatnya pelayanan karena kurang memadainya fasilitas yang ada. Hein Ayomi selaku RW 01 menyatakan:

"Saya sebagai RW 01 melihat tentang pelayanan yang ada, menurut saya belum cukup baik, dilihat dari kinerja pegawai yang kurang, fasilitas pelayan yang tidak lengkap dan pegawainya juga kadang malas ke kantor sehingga kita harus kerumahnya karena memang fasilitas nya disimpan dirumah, dengan alasan untuk menjaga barang tetap aman. (HA, 10/11/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, dengan tidak lengkapnya fasilitas yang ada, pegawainya juga kurang dalam kerjanya sehingga terhambatnya pelayanan. Yunus Tonggrotow selaku RW 02 mengatakan:

"Mengenai fasilitas kami beli sendiri dengan sisa dana dari pemerintah sehingga yang kami beli hanya yang terpenting saja yaitu komputer dan mesin print karena juga di Kampung tidaklah banyak yang masyarakat minta seperti yang di Distrik, paling hanya fotocopy atau membuat surat pernyataan sehingga masih terbatasnya fasilitas sesuai juga dengan kebutuhan masyarakat. (YT, 10/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, fasilitas yang itu dibeli sesuai kebutuhan saja, lebih dari itu mungkin belum terpikirkan pegawai Kampung karena nanti yang akan dipakai apa mereka butuhkan. Lukas Mou selaku masyarakat di RW 01 RT 02 mengatakan:

"Saya sebagai masyarakat memahami apa yang menjadi kekurangan dalam fasilitas yang di Kampung kami, karena pemerintah tidak memberikan sumbangan untuk fasilitas pelayanan jadi pegawai membeli sendiri dengan sisa dari dana dari pemerinta, tetapi disisi lain

kami juga kurang puas karena terhambatnya pelayanan. (LM, 11/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, fasilitas yang terbatas membuat masyarakat juga tidak merasa puas, tetapi disisi lain masyarakat juga memahami keadaan yang ada. Feri Yambeyabdy selaku masyarakat di RW 02 RT 12 mengatakan:

"Kinerja pegawai sangat penting dalam pelayanan yang baik, tetapi dalam pelayanan juga perlu mendukungnya dengan fasilitas untuk melancarkan pelayanan, namun di Kampung kami yang saya lihat selama ini belum cukup memuaskan kami, karena keterbatasan fasilitas. (FY, 11/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kinerja pegawai dan juga fasilitas pelayanan belum memuaskan masyarakat setempat.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas artinya adalah kewajiban bagi aparat pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Unsur ini merupakan inti dari pemerintahan yang baik (good governance). Akuntabilitas aparat pemerintah ini terdiri dari tiga jenis, yaitu akuntabilitas politik, keuangan dan hukum Hiskia Yom selaku kepala kampung mengatakan:

"Akuntabilitas pegawai sangat penting untuk menjamnin pelayanan yang baik, di Kampung ini dalam pertanggungjawaban cukup baik, karena kita melayani masyarakat sesuai kebutuhannya yah walaupun dengan fasilitas yang terbatas tetapi tentang pertanggungjawaban dalam melayani masyarakat kami sebagai aparat Kampung telah melayani semampu yang kami bisa (HY, 10/11/12/2018)"

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, akuntabilitas atau pertanggungjawaban aparat Kampung dalam pelayanan cukup baik walaupun dengan fasilitas yang terbatas, tetapi pegawai Kampung melakukan semampu yang mereka bisa. Mozes Fatagur selaku sekretaris mengatakan:

"Akuntabilitas pegawai Kampung memang salah satu ketentuan hukum undang-undang dan akuntabilitas adalah salah satu poin penting dalam pelayanan di masyarakat, walaupun yang ada di Kampung kami belum mencapai 100% namun kami

selaku pegawai Kampung melakukan apa yang kami bisa. (MF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas disimpulkan bahwa, walaupun hanya selaku pegawai Kampung namun aparat Kampung melakukan tanggungjawabnya sebagai aparat Kampung demi melayani masyarakat yang membutuhkan. Erens Tualik selaku kaur pemerintah mengatakan:

“Saya selaku kaur pemeintah d Kampung ini melihat dalam segi akuntabilitas atau pertanggungjawaban sebagai aparat Kampung cukup baik karena pegawai Kampung selalu menyelesaikan keperluan masyarakat walaupun butuh waktu beberapa hari namun apa yang dibutuhkan masyarakat selalu terselesaikan. (ET, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas disimpulkn bahwa, masyarakat memahami tentang kekurangan fasilitas dan membutuhkan beberapa hari untuk menyelesaikan apa yang mereka butuhkan dan masyarakat siap untuk menunggu konfirmasi dari aparat Kampung kalau apa yang dibutuhkan sudah terselesaikan. Helena Fatagur selaku kaur umum mengatakan:

“Dalam hal pertanggungjawaban pegawai dalam pelayanan saya selaku kaur umum melihat kinerja sekretaris melayani masyarakat sudah cukup baik walaupun di Kampung tapi beliau tidak melupakan tanggungjawabnya selaku sekretaris. (HF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, sebagai aparat Kampung mereka tidak melupakan tanggungjawabnya untuk melayani masyarakat Hein Ayomi mengatakan:

“Sebagai RW saya memahami apa yang menjadi kekurangan dalam pelayanan yaitu fasilitas yang kurang lengkap, kalau masalah pertanggungjawaban aparat Kampung sudah cukup baik walaupun membutuhkan waktu. (HA, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, mengenai pertanggungjawaban aparat Kampung sudah cukup baik. Yunus Tonggrotow selaku RW 02 mengatakan:

“Akuntabilitas itu memang sangat dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan yang baik dan cepat, pelayanan disini sudah baik tetapi kita

masyarakat harus menunggu untuk bebrapa hari misalnya kita membutuhkan untuk membuat daftar hadir warga, itu saja yang menjadi kendala. (YT, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang ada sudah cukup baik namun kendalanya yaitu waktu dan kurangnya skil dan kecepatan dalam menguasai komputer sehingga membutuhkan waktu untuk menyelesaikannya. Lukas Mou selaku masyarakat di RW 02 RT 02 mengatakan:

“Pertanggungjawaban aparat Kampung dalam pelayanan publik memang dibutuhkan masyarakat tetapi dalam hal ini di Kampung kami belum cukup memadai karena keterbatasan fasilitas. (LM, 11/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, fasilitas yang terbatas dapat menghambat pelayanan yang ada di Kampung Workwana sehingga masyarakat harus menunggu untuk beberapa hari dalam proses penyelesaiannya. Feri Yambeyabdy selaku masyarakat di RW 02 RT 12 mengatakan:

“Saya selaku masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan walaupun apa yang kita butuhkan dapat terselesaikan namun membutuhkan waktu sehingga apa yang kita rencanakan tertunda karena harus menunggu konfirmasi dari aparat Kampung jika telah menyelesaikan apa yang kita butuhkan. (FY, 11/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, masalah ketetapan waktu kadang membuat masyarakat kurang puas karean menunda apa yang mereka rencanakan.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pelayanan publik dapat di bagi dengan indikator sebagai berikut:

a. Transparansi

Keterbukaan berkaitan erat dengan komunikasi dan hubungan antar manusia. Keterbukaan sangat penting dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial karena keterbukaan merupakan prasyarat bagi adanya komunikasi. Setiap kelompok juga, keterbukaan diperlukan bagi pemerintah terutama mengenai kebijakan-kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Pemerintah harus transparan dalam menerapkan suatu kebijakan serta tidak memaksakan pelaksanaan suatu kebijakan tertentu kepada masyarakat. Hiskia Yom selaku kepala kampung mengatakan:

“Keterbukaan atau kata lain transparansi pegawai sangat penting dalam pelayanan kepada masyarakat tapi ada sebagian pegawai yang tidak mengikuti aturan dalam undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan publik. (HY, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, keterbukaan dalam pelayanan kepada masyarakat agar mempermudah atau untuk mengetahui kebijakan-kebijakan dan aturan-aturan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sangatlah penting dalam aturan dan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, namun yang ada di Kampung Workwana belum sesuai dengan undang-undang yang ada. Mozes Fatagur selaku sekretaris mengatakan:

“Transparansi pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat memang sangat dibutuhkan masyarakat. Tetapi ada beberapa pegawai, kita sebut saja oknum yang tidak mengikuti aturan sehingga di periode kemarin adanya penyalagunaan dana sehingga diturunkan jabatannya dari kepala Kampung. (MF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kurang adanya pengawasan yang ketat dari pemerintah sehingga adanya penyalagunaan dana yang merugikan masyarakat.

Erens Tualik selaku kaur pemerintah mengatakan:

“Transparansi pegawai sangat penting dalam pelayanan untuk masyarakat namun bertolak belakang dengan pelayanan di Kampung ini. (ET, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kinerja pegawai yang kurang maksimal sehingga pegawai tidak saling terbuka satu sama lain. Helena Fatagur selaku kaur umum mengatakan:

“Faktor dari keterbukaan karena kurang adanya kerja sama dan komunikasi yang baik antar atasan dan bawahan sehingga kurang adanya keterbukaan satu sama lain yang menimbulkan berbagai konflik. (HF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, kurang adanya komunikasi dan kerjasama antar atasan dan bawahan sehingga menimbulkan kurangnya keterbukaan atau transparansi yang baik. Hein Ayomi selaku RW 01 mengatakan:

“Kurang adanya keterbukaan yang dilakukan pegawai, masyarakat sering kali mengeluh tentang lamanya proses pelayanan da kurangnya efektifitas pelayanan yang baik. (HA, 10/12/2018)”

Terkait wawancara kami diatas dapat disimpulkan bahwa, keterbukaan sangat mempengaruhi dalam pelayanan kepada masyarakat, jika tidak saling terbuka antara satu dengan yang lain maka akan merugikan masyarakat di Kampung tersebut. Yunus Tonggrotow selaku RW 02 mengatakan:

“Keterbukaan pegawai di Kampung Workwana menurut saya belum berjalan baik karena dalam pengurusan pelayanan membutuhkan proses dengan waktu yang lama, itu karena kurang adanya keterbukaan antar pegawai dan kerja sama dalam melayani masyarakat. (YT,10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas disimpulkan bahwa, keterbukaan pegawai belum cukup memuaskan hati masyarakat sehingga masyarakat sering mengeluh dengan proses pelayanan yang lama dan membutuhkan waktu. Lukas Mou selaku masyarakat di RW 01 RT 02 Kampung Workwana mengatakan:

“Saya sebagai masyarakat merasa belum puas dengan keterbukaan pegawai di Kampung kami. (LM, 11/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kurang puasnya masyarakat dengan

pelayanan yang diberikan pegawai Kampung Workwana. Feri Yambeyabdy selaku masyarakat di RW 02 RT 12 Kampung Workwana mengatakan: *“Keterbukaan pegawai memang sangat kami butuhkan, namun pegawai di Kampung kami dalam hal keterbukaan terhadap masyarakat masih kurang memuaskan, kami berharap semoga kedepannya mungkin akan lebih baik lagi dari sekarang. (FY, 11/12/2018)”*

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat dapat berdampak pada Kampung itu sendiri, yaitu kurang adanya kepercayaan kepada pegawai Kampung dan menimbulkan konflik yang tidak diharapkan. Masyarakat hanya berharap semoga kedepannya bisa berjalan dengan baik yang dapat memuaskan hati masyarakat.

b. Partisipasi

Partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggungjawab didalamnya. Sebenarnya partisipasi adalah suatu gejala demokrasi dimana orang diikutsetakan dalam suatu perencanaan serta dalam pelaksanaan dan juga ikut memikul tanggungjawab sesuai dengan tingkat kematangan dan tingkat kewajibanya. Partisipasi itu menjadi baik dalam bidang fisik maupun bidang mental serta penentuan kebijaksanaan. Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi serta fisik peserta dalam memberikan respon terhadap kegiatan yang melaksanakan dalam proses belajar mengajar serta mendukung pencapaian tujuan dan tanggungjawab atas keterlibatannya. Hiskia Yom selaku Kepala Kampung Workwana mengatakan:

“Partisipasi dan kerjasama pegawai sangat penting dalam suatu pelayanan yang baik bagi masyarakat, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun kerjasama pegawai Kampung disini kurang maksimal karena kurang adanya komunikasi yang baik. (HY, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, komunikasi dan kerjasama yang kurang baik anatar pegawai dapat berdampak pada masyarakat. Mozes Fatagur selaku sekretaris Kampung mengatakan:

“Masyarakat sanagt membutuhkan partisipasi pegawai dalam pelayanan

publik, dalam hal ini kami sebagai pegawai akan melakukan yang terbaik untuk masyarakat yang membutuhkan. (MF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pegawai Kampung akan melakukan yang terbaik untuk masyarakatnya yang membutuhkan pelayanan walaupun dengan fasilitas yang terbatas. Erens Tualik selaku Kaur Pemerintah mengatakan:

“Partisipasi pegawai dalam melayani masyarakat sangat penting namun yang saya lihat dikampung ini belum sesuai yang diharapkan. ET, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas disimpulkan bahwa, partisipasi pegawainya belum cukup memuaskan masyarakat. Helena Fatagur mengatakan:

“Saya sebagai Kaur Umum melihat dari partisipasi atau kerjasama pegawai dalam pelayanan belum makasimal 100%. (HF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, partisipasi pegawai belum cukup maksimal. Hein Ayomi selaku RW 01 mengatakan:

“Partisipasi pegawai disini belum baik, namanya juga dikampung semua orang dengan urusannya masing-masing sehingga kurangnya komunikasi yang baik. (HA, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kurang partisipasi yang baik dikarenakan komunikasi yang tidak sejalan antar pegawai. Yunus Tonggrotow selaku RW 02 mengatakan:

“Partisipasi memang sangat penting dalam pelayanan, namun yang terjadi di Kampung kami tidak sesuai undang-undang yang ada, yang saya lihat bapak sekretaris yang selaku aktif dalam melayani masyarat sehingga membutuhkan waktu. Itulah karena pegawai tidak bekerja sama dalam hal pelayanan. (YT, 10/12/2018)”

Terkait diatas dapat disimpulkan bahwa, kurangnya kerjasama pegawai sehingga merugikan pegawai yang lain, dan hanya mengharapakan satu pegawai untuk menyelesaikan pelayanan masyarakat. Lukas Mou selaku Masyarakat di RW 01 RT 02 Kampung Workwana mengatakan:

“Kerjasama pegawai dalam pelayanan sangat penting, namun berbeda disini, namanya juga Kampung ada yang maunya

begini begitu, beda pendapat dalam hal dana, itu yang menyebabkan konflik sehingga sering kali terjadi kekacauan di Kampung kami. (LM, 11/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, adanya oknum-oknum tertentu yang menentang keputusan bersama sehingga berdampak padaambatnya pelayanan untuk masyarakat. Feri Yambeyabdy selaku masyarakat di RW 02 RT 12 Kampung Workwana mengatakan:

“Dilihat dari partisipasi pegawai saya sebagai masyarakat menilai kalau partisipasi pegawai belum cukup memuaskan. (FY, 11/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kampung. Hal ini menimbulkan ada sedikit kekecewaan masyarakat dalam pelayanan tersebut.

c. Kesamaan Hak

Kesamaan adalah pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Persamaan hak yaitu sesuatu yang mutlak harus diterima oleh banyak orang. Jika sekelompok orang, dihaknya, maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap. Persamaan hak seseorang telah ada sejak dia lahir, persamaan hak itu ada bermacam-macam, seperti persamaan hak antara kaum pria dan wanita, dan lain-lain. Karena itulah, persamaan hak harus bisa diterima dan diakui oleh banyak orang. Hiskia Yom selaku Kepala Kampung Workwana mengatakan:

“Dalam melayani masyarakat kami tidak memandang seseorang dari latar belakangnya yang seperti apa, tidak melihat orang dari kaya miskinnya, kami melayaninya dengan hak warga Workwana dan kami melayaninya dengan setulus hati tanpa memandang latar belakang, ras, agama, suku dan lain-lain. (HY, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, mereka melayani masyarakat tidak memandang apapun latar belakang seseorang, dan semua masyarakat mendapatkan haknya masing-masing. Mozes Fatagur mengatakan:

“Saya sebagai sekretaris Kampung melayani masyarakat tidak pandang bulu, atau pilih-pilih orang mana yang didahulukan, saya melayani masyarakat sesuai haknya, kalau dia yang pertama dating urus saya akan melayani yang dating duluan tidak melihat dia dari latar belakang atau apapun itu. (MF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pegawai Kampung melayani masyarakat tidak memandang dari latar belakang, status dan lain-lain. Erens Tualik selaku Kaur Pemerintah mengatakan:

“Yang saya lihat sejauh ini memang pegawai Kampung disini kalau tentang pelayan pegawai Kampung tidak meminta sepersen pun atau kita orang yang tidak berada dinomorduakan, sejauh ini tidak ada kejadian yang merugikan masyarakat dalam hal pemungutan liar. (ET, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pemungutan liar yang dilakukan pegawai Kampung dalam pelayanan karena pegawai Kampung melayani masyarakatnya sesuai haknya masing-masing dan tidak memandang latar belakang, status dan lain-lain. Helena Fatagur selaku Kaur Umum mengatakan:

“Kalau dilihat dari kesamaan hak pegawai dalam melayani masyarakat, menurut saya sudah bagus karena pegawai tidak memandang seseorang dari latar belakangnya. (HF, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kesamaan hak untuk masyarakat sudah baik, karena pegawai tidak memandang seseorang dari status dan lain-lain.

“Dilihat dari pelayanan disini pegawai Kampung tidak memilih siapapun untuk terlebih dahulu melayaninya, tetapi semua disamarakan dengan haknya masing-masing. (HA, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pegawai kampung tidak memilih orang baik itu pejabat atau rakyat biasa dalam pelayanan namun masyarakat tetap mendapatkan tugasnya sesuai hak masing-masing dari masyarakat. Yunus Tonggrotow selaku RW 02 Kampung Workwana mengatakan:

“Kesamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sangat penting, sehingga terjadinya pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. (YT, 10/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pegawai Kampung Workwana telah melakukan tugas dan tanngungjawabnya sebagai pegawai dalam melayani masyarakat. Lukas Mou selaku masyarakat di RW 01 RT 02 Kampung Workwana mengatakan:

“Saya sebagai masyarakat tidak mempersoalkan tentang pelayanan pegawai dilihat dari kesamaan hak semua warga, dengan kata lain saya puas dengan pelayanannya yang tidak memandang kami dari kalangan apapun, semuanya pasti dilayani dengan adil tanpa memandang latar belakang kami. (LM, 11/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, masyarakat merasa senang dan puas dengan pelayanan pegawai yang tidak memandang seseorang dari latar belakang, status, kaya, miskin dan lain-lain. Feri Yambeyabdy mengatakan:

“Kalau tentang pemungutan liar pegawai disini, tidak ada saya puas dengan pelayanannya walaupun butuh waktu tetapi pegawai tidak meminta sepersenpun pada kami masyarakat. (FY, 11/12/2018)”

Terkait wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, sebagian besar masyarakat Kampung Workwana merasa puas dengan pelayanan walaupun harus menunggu untuk proses penyelesaiannya.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Per pembahasan hasil penelitian adalah hasil dari sebuah kegiatan yang dilakukan selama satu bulan terhitung tanggal 1 Desember sampai tanggal 31 Desember 2018 dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi mengumpulkan keterangan-keterangan dari beberapa yang menjadi sumber informan. Dari hasil penelitian selama di Kampung Workwana tempat peneliti melakukan penelitian dapat dikatakan kurang maksimal terkait dua konsep sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai

Kinerja adalah merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Kinerja pegawai adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari pegawai serta organisasi bersangkutan. Kinerja sebagai kualitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan. Kinerja pegawai sangat penting dalam meningkatkan pelayanan yang baik didalam kantor, sehingga pelayanan bisa berjalan baik, namun dalam lingkungan kita kadang bertolak belakang dengan aturan undang-undang seperti yang ada di Kampung Workwana, kinerja pegawai

kurang maksimal. Berikut adalah beberapa indikator yang mendukung terjadinya kinerja yang baik:

2. Efektifitas

Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya. Efektifitas pegawai dilihat dari ketepatan waktu ke kantor, berpakaian yang layaknya seorang pegawai. Efektifitas pegawai harusnya mengikuti aturan undang-undang yang ada namun dari hasil penelitian penulis terkait kinerja pegawai dengan indikator efektifitas di Kampung Workwana dapat disimpulkan kurang baik, terkait ketepatan waktu kerja, dan kurangnya konsekuensi cara berpakaian para pegawai pada hari kerja, memakai sandal ke kantor dan jarang masuk ke kantor. Ini sangat bertolak belakang dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mana poin a menjelaskan tentang ketepatan waktu dan larangan bagi pegawai (ASN).

3. Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber atau biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya. Efisiensi pegawai harusnya bekerjasama untuk mencapai keberhasilan dari kinerja dan berdampak pada pelayanan yang baik, namun dari hasil penelitian penulis terkait kinerja pegawai dengan indikator efisiensi di Kampung Workwana dapat disimpulkan bahwa, kurang baik dimana sesama pegawai kurang bekerjasama dalam mencapai pelayanan yang baik sehingga berdampak pada terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. maka dari itu masyarakat kadang kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kampung Workwana.

4. Produktifitas

Produktifitas merupakan istilah dalam kegiatan produksi sebagai perbandingan antara luaran (output) dengan masukan (input). Produktifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Produktifitas dapat digunakan sebagai

tolak ukur keberhasilan suatu industri dalam menghasilkan barang atau jasa. Sehingga semakin tinggi perbandingannya, berarti semakin tinggi produk yang dihasilkan. Ukuran-ukuran produktifitas bisa bervariasi, tergantung pada aspek-aspek output atau input yang digunakan sebagai agregat dasar, misalnya indeks produktifitas buruh, produktifitas biaya langsung, produktifitas biaya total, dan produktifitas bahan mentah. Produktifitas pegawai dilihat dari fasilitas yang lengkap dalam pelayanan, pegawai harusnya mempunyai fasilitas yang baik dalam pelayanan untuk masyarakat, namun dari hasil penelitian penulis terkait kinerja pegawai dengan indikator produktifitas dapat disimpulkan bahwa, kurang baik dimana kurang lengkapnya fasilitas dalam hal pelayanan, karena kekurangan dana disisi lain pemerintah juga tidak memberikan sumbangan fasilitas untuk melengkapi pelayanan namun masyarakat Kampung Workwana membeli sendiri dengan sisa hasil dana desa yang disumbangkan kepada Kampung Workwana.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas artinya adalah kewajiban bagi aparatur pemerintahan untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Pegawai harusnya mengikuti undang-undang yang ada demi mendapatkan pelayanan yang baik dan maksimal. Sebagai pegawai Kampung harus menjalankan tugas dan tanggungjawabnya yang telah diberikan kepercayaan dari masyarakat untuk melayani mereka, dari hasil penelitian penulis terkait kinerja pegawai dengan indikator akuntabilitas dapat disimpulkan bahwa, lumayan baik, karena pegawai Kampung Workwana dengan walaupun dengan fasilitas yang kurang lengkap tetapi tetap melayani masyarakat walaupun membutuhkan waktu untuk beberapa hari dalam proses penyelesaiannya, karena keterbatasan dana dalam membeli fasilitas yang lengkap pegawai Kampung Workwana hanya membeli yang sering mereka pakai, seperti komputer dan mesin print. Hal ini dikatakan bahwa, walaupun hanya sebagai pegawai Kampung mereka telah melakukan semampu yang mereka bisa.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan

sampai penyampaian atau penyerahannya. pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Sama halnya seperti pegawai melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam urusan surat, dokumen dan lain-lain, pegawai harusnya melayani masyarakat dengan terbuka, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun pelayanan yang ada di Kampung Workwana dikatakan belum maksimal karena kurangnya transparansi kepada masyarakat, sehingga pelayanan tidak berjalan baik. Berikut adalah indikator yang mendukung pelayanan yang baik dan maksimal:

1. Transparansi

Keterbukaan disini mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah. Yang dinilainya tidak transparan. Pemerintah yang baik, yang bersifat transparan dan terbuka akan memberikan informasi data yang memadai bagi masyarakat sebagai bahan untuk melakukan penilaian atau jalannya pemerintahan. Transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksudkan dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan preferensi publik. Sebagai pegawai harusnya berifat terbuka kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun dari hasil penelitian penulis terkait pelayanan publik dengan indikator transparansi dapat disimpulkan bahwa, kurang baik dimana ada keluhan masyarakat tentang pegawai yang terdahulu pernah menyalagunakan dana desa yang cukup banyak sehingga merugikan masyarakat dan dipaksa menurunkan jabatan tersebut, masyarakat hanya berharap dengan adanya kepala Kampung yang baru sekarang dapat lebih baik kedepannya.

2. Partisipasi

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Sama halnya dengan partisipasi pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat, pegawai harusnya bisa berpartisipasi dengan sesama pegawai dan masyarakat guna meningkatkan pelayanan yang baik. Namun dari hasil penelitian penulis terkait pelayanan publik dengan indikator partisipasi dapat disimpulkan bahwa, kurang baik karena partisipasi pegawai antar atasan dan bawahan dan masyarakatnya kurang bejalan baik sehingga terhambatnya pelayanan masyarakat kalau hanya mengaharapakn satu pegawai untuk menyelesaikan pelayanan tersebut.

3. Kesamaan Hak

Kesamaan adalah pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain. Persamaan hak yaitu sesuatu yang mutlak harus diterima oleh banyak orang. Jika sekelompok orang, dihaknya, maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap. Kesamaan hak yaitu seseorang tidak merasa dirinya di nomorduakan, dalam pelayanan kesamaan hak harus perluh diperhatikan. Sebagai pegawai harus memperlakukan adil bagi masyarakat dalam pelayanan tersebut. Dari hasil penelitian penulis terkait pelayanan publik dengan indikator kesamaan hak dapat disimpulkan bahwa, sangatlah baik dimana pegawai Kampung tidak memandang masyarakatnya dari latar belakang, status kaya, miskin dan lain-lain, sehingga masyarakatnya merasa puas dengan pelayanan yang dimana tidak ada pemungutan liar yang merugikan masyarakat.

D. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Publik

Faktor yang menghambat pelayanan aparatur di Kampung Workwana ada dua. Pertama, fasilitas yang kurang lengkap, sehingga menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat. Kedua, terdapat beberapa aparatur atau pegawai Kampung yang tidak mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam mengoperasikan atau menggunakan komputer dengan baik, sehingga pekerjaan Pelayanan tersebut hanya dikerjakan oleh beberapa orang pegawai saja.

5. KESIMPULAN

Dari hasil selama penelitian dan pengambilan data dari beberapa narasumber dapat memberikan informasi yang berbeda-beda terkait kepuasan pelayanan baik dari kalangan internal pegawai Kampung Workwana maupun warga masyarakat. Melihat kinerja pegawai Kampung Workwana selama penelitian sangatlah buruk terkait ketepatan waktu kerja dari beberapa staf Kampung, ada pula yang memakai sandal ke kantor dan berpakaian yang tidak memenuhi aturan dari pemerintah dan ini berdampak pada rendahnya efektifitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, adapun sisi lain yang tidak terlihat yakni kinerja kepala Kampung Workwana dalam penerapan aturan dimana para pegawainya datang bekerja dan pulang sesuka hati ini menunjukkan tipe seseorang yang pasif dan tidak bertanggungjawab. Berikut adalah kesimpulan dari dua konsep sebagai berikut:

1. Kinerja

- a. Efektifitas pelayanan di Kampung Workwana dapat dikatakan kurang baik, dimana kurangnya kedisiplinan pegawai dalam hal ketepatan waktu ke kantor, cara berpakaian yang baik dan kehadiran setiap pegawai di kantor.
- b. Efisiensi pelayanan di Kampung Workwana dapat dikatakan kurang maksimal, dimana sesame pegawai kurang adanya kerjasama sehingga berdampak pada terhambatnya pelayanan untul masyarakat.
- c. Produktifitas pelayanan di Kampung Workwana dapat disimpulkan bahwa kurang baik, dimana kurang fasilitas yang lengkap menjadi salah satu alasan lambatnya dalam proses pelayanan dan kurang adanya kerjasama pegawai yang baik sehingga merugikan masyarakat Kampung Workwana.
- d. Akuntabilitas pelayanan di Kampung Workwana dikatakan lumayan baik dimana, walaupun dengan fasilitas yang kurang lengkap tetapi pegawai Kampung Workwana selalu berusaha untuk dapat memenuhi dalam hal pelayanan dokumentasi, surat-surat dan tetap melakukan yang terbaik walaupun membutuhkan waktu prosesnya.

2. Pelayanan Publik

1. Transparansi pelayanan di Kampung Workwana dikatakan kurang baik, dimana, ada sebagian pegawai yang tidak saling

terbuka, atau kata lain oknum-oknum tertentu yang ingin menguntungkan diri sendiri dan juga keluhan dari masyarakat kalau ada pegawai yang menyalagunakan dana dan merugikan masyarakat.

2. Partisipasi pelayanan di Kampung Workwan dapat dikatakan kurang baik dimana, pegawai antar atasan dan bawahan kurang bekerjasama dengan baik sehingga terhambatnya suatu pelayanan kepada masyarakat.
3. Kesamaan hak pelayanan di Kampung Workwana dapat dikatakan sangatlah baik, dimana pegawai Kampung tidak melakukan pemungutan liar dan melayani tanpa melihat latar belakang seseorang, dan dengan begitu masyarakat pun puas walaupun membutuhkan waktu dalam proses pelayanan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara , 2013, *Manajemen Sumber Daya ManusiaPerusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Agus Dwiyanto, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta..
- Moenir, A.S., 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkuprawira, S., dan A.V. Hubeis, 2007. *Manajemen Mutu Sumber DayaManusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sianipar, 1998., *LANManajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta.
- Sulistiyani & Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu Yogyakarta..
- Ratminto, Atik Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cedekia. Surabaya.