

ANALISIS KINERJA APARAT KAMPUNG DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KAMPUNG IFIAFIA DISTRIK ARSO BARAT KABUPATEN KEEROM

Sahriani¹, Milton Jafata²

^{1,2} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Sains dan Teknologi Jayapura

E-mail: sahriani.88@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang didasarkan atas kecakapan, usaha dan kesempatan, yang dilaksanakan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah (birokrasi publik) disesuaikan dengan tugas dan fungsi yang dijalankan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja aparat Kampung dalam pelayanan publik di Kampung Ifiafia Distrik Arso Barat Kabupaten Keerom. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat Kampung dalam pelayanan publik di Kampung Ifiafia masih belum dilaksanakan secara maksimal, karena aparat Kampung belum bisa melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, serta tanggungjawab yang sudah diberikan sehingga menghambat pelaksanaan administrasi Kampung.

Kata kunci; Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Birokrasi, Aparat Kampung.

ABSTRACT

Performance or performance of work is a result of work achieved by a person in carrying out his duties based on skills, efforts and opportunities, carried out in accordance with their respective authorities and responsibilities, in an effort to achieve the objectives of the organization concerned legally, not unlawfully and in accordance with morals and ethics. In measuring the performance of government organizations (public bureaucracy) adjusted to the tasks and functions carried out. This research aims to illustrate and analyze the performance of kampung apparatus in public service in Kampung Ifiafia West Arso District of Keerom Regency. The results of the study showed that the performance of the Village apparatus in public services in Kampung Ifiafia has not been implemented optimally, because the Village apparatus has not been able to carry out its duties and functions properly, as well as the responsibilities that have been given so as to hinder the implementation of village administration.

Key words; Employee Performance, Public Service, Bureaucracy, Village Apparatus.

PENDAHULUAN

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa 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. Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa, yang diisi dari Pegawai Negeri Sipil. Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Pope (2003) dalam (Syaffiudin Saleh, 2004) peranan pelayanan publik pada dasarnya membantu pemerintah yang sah dalam menyusun kebijakan, melaksanakan keputusan dan memberi pelayanan publik yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam etikanya pelayanan publik dilakukan oleh pegawai negeri yang setia pada departemen tempat mereka bekerja. Pegawai negeri ini dapat disebut dengan pejabat publik. Pegawai negeri ini harus memiliki integritas, berperilaku adil dan jujur menjalankan tugas dengan melayani publik dengan ramah, efisien, cepat tanpa prasangka atau salah urus.

Pelayanan publik bisa dikatakan baik dan efektif jika pelayanan itu memenuhi standar pelayanan yaitu publik yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan merata dan ketepatan waktu. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Realita yang terjadi di Kantor Kampung Iliafia terdapat kasus-kasus yang menunjukkan aparat Kampung belum menjalankan tugas dan fungsinya secara maksimal karena sering melakukan aktivitas lain yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (*perindividu*) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001:329).

Kinerja berasal dari kata *job performance* yang memiliki arti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang/organisasi. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Selain itu kinerja disebut sebagai hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2002:22).

Menurut Mangkunegara (2005:71), pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Nindyati (2003:22) pemahaman tentang prestasi kerja tidak bisa dilepaskan dari pemahaman yang bersifat multidimensional. Kemauan dan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan dapat terlihat dari prestasi kerjanya, dalam usaha penerapan konsep, gagasan, ide dengan efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Prestasi kerja dibatasi sebagai hasil dari perilaku kerja karyawan yang menunjang tercapainya output atau prestasi dan berkaitan dengan usaha untuk menyelesaikan tugasnya pada periode waktu tertentu. Hasil yang tercermin pada perilaku tersebut dipengaruhi antara lain oleh motivasi. (Mangkunegara, 2005:91).

Menurut Sutrisno (2010:46), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Menurut Sudarmanto (2009:25), kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi

/dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu dan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Secara keseluruhan kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat berjalannya suatu pencapaian kinerja yang maksimal faktor tersebut meliputi faktor yang berasal dari intern maupun ekstern. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang itu mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang.

Indikator Kinerja

Mahmudi (2005:103) mengatakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja (*performance indicator*) sering disamakan dengan ukuran kinerja (*performance measure*), namun sebenarnya meskipun keduanya sama-sama dalam kriteria pengukuran kinerja, tetapi terdapat perbedaan arti dan maknanya. Moeheriono (2009:74) menjelaskan tentang perbedaan antara indikator kinerja dengan ukuran kinerja. Indikator kinerja (*performance indicator*) mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, yaitu hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi kinerja saja sehingga bentuknya cenderung kualitatif atau tidak dapat dihitung. Sedangkan ukuran kinerja (*performance measure*) adalah kriteria yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung sehingga lebih bersifat kuantitatif atau dapat dihitung.

Kerangka manajemen strategis, terdapat bagian perencanaan strategis yang meliputi penentuan visi, misi, tujuan dan sasaran, serta cara mencapai tujuan dan sasaran yang meliputi kebijakan, program dan kegiatan. Dari rencana strategis tersebut yang akan diukur kinerjanya adalah kebijakan, program dan kegiatan. Untuk mengukur kinerja ketiganya, diperlukan indikator kinerja yang terbagi dalam lima kelompok indikator kinerja diantaranya:

1. Masukan (*inputs*), yaitu ukuran tingkat pengaruh sosial ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian indikator kinerja dalam suatu kegiatan.
2. Keluaran (*outputs*), yaitu kegunaan suatu keluaran (*outputs*) yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dapat berupa tersedianya fasilitas yang dapat diakses atau dinikmati oleh publik.
3. Hasil (*outcomes*), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah *outcomes* merupakan ukuran seberapa jauh setiap produk/jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Manfaat (*benefits*), yaitu segala sesuatu yang berupa produk/jasa (fisik dan nonfisik) sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan.
5. Dampak (*impacts*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan output, misalnya sumber daya manusia, dana, material, waktu, dan teknologi.

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya "like dan dislike", dari penilai, agar objektivitas penilai dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini adalah penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang kinerja pegawai tersebut. Menurut Mathis dan Jackson (2002), menyatakan pendapatnya bahwa, "Penilaian kinerja dapat dilaksanakan oleh siapa saja yang mengerti benar tentang penilaian kinerja pegawai secara individual, diantaranya:

1. Para atasan yang menilai bawahannya.
2. Bawahan yang menilai atasannya.
3. Anggota kelompok menilai satu sama lain.
4. Penilaian pegawai sendiri.
5. Penilaian dengan multisumber, dan
6. Sumber-sumber dari luar.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Hardiyansyah (201:24-25) Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberika kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Hardiyansyah (201:24-25) pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan publik yang diatur di dalamnya, yaitu:

1. Kesederhanaan prosedur Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi (Ketepatan) Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses (Aksesibilitas) Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

METODE

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa pengumpulan dokumentasi dalam bentuk berbagai regulasi yang berkaitan dengan kinerja Aparat Kampung dalam Pelayanan Publik di Kampung Ifiafia Distrik Arso Barat dan dokumen-dokumen lain yang tidak secara khusus membahas kinerja dalam pelayanan publik, akan tetapi memiliki relevansi dengan kinerja Aparat Kampung dalam pelayanan publik di Kampung Ifiafia. Dokumen-dokumen yang tidak secara langsung membahas kinerja dalam pelayanan publik dipakai sebagai sumber data untuk melacak nalar atau logika yang mendasari klaim kebenaran suatu wacana. Dokumen-dokumen regulasi yang berhubungan dengan kinerja dalam pelayanan publik digunakan sebagai sumber data utama dan bahan analisis dalam menguraikan kinerja dalam pelayanan publik di Kampung Ifiafia Distrik Arso Barat.

Analisis deskriptif kualitatif untuk menganalisis berbagai data dan informasi yang diperoleh di lapangan yang dilakukan melalui tiga kegiatan dan terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992). Penggunaan teknik analisis kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan secara riil kinerja dalam pelayanan publik di Kampung Ifiafia Distrik Arso Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini penulis menghubungkan antara hasil wawancara lapangan dengan pandangan teoritis yang digunakan yaitu melalui pendekatan indikator kinerja dan pelayanan publik. Adapun pembahasan dalam penelitian tentang kinerja dalam pelayanan publik di Kampung Ifiafia adalah sebagai berikut:

Kinerja dalam Pelayanan Publik

Kinerja merupakan keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Kinerja Aparat Kampung dalam pelayanan publik di Kampung Ifiafia masih sangat rendah. Hal ini tergambar dari keterlabatan dalam pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kampung. Untuk lebih jelasnya akan dibahas di masing-masing indikator kinerja berikut:

Efektifitas

Efektifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target kuantitas, kualitas dan waktu yang dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Hari Mulyo selaku Kepala Kampung:

“keefektifan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah bisa dikatakan efektif dari segi ketepatan waktu. Karena selama ini apabila masyarakat ingin mengurus sesuatu kami melayani mereka dengan cepat sesuai dengan kebutuhannya, dan tanpa harus menunggu lama”.

Namun hal yang berbeda disampaikan oleh masyarakat Kampung Ifiafia. Berikut hasil wawancara dengan ibu Mirna selaku masyarakat:

“Terkait dengan masalah efektif dari segi pelayanan dan ketepatan waktu menurutku masih belum efektif, karena aparat Kampung kadang tidak datang ke kantor. Dan kami harus mencari kerumahnya apabila membutuhkan mengurus sesuatu di Kantor Kampung”.

Dari hasil wawancara dengan kepala Kampung di atas dapat disimpulkan bahwa kepala Kampung sudah menghimbau kepada aparatnya untuk selalu datang tepat waktu ke kantor, dan juga harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat agar masyarakat tidak menunggu lama saat membutuhkan atau mengurus sesuatu. Akan tetapi fenomena yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan pendapat dari kepala Kampung di atas karena masih banyak aparat yang datang terlambat ke kantor dan bahkan ada aparat yang tidak datang sama sekali ke kantor dan mereka tidak memahami dengan betul mengenai tugas dan fungsinya. Hal inilah yang menyebabkan tertundanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Partisipasi

Partisipasi adalah keterlibatan seseorang dalam situasi baik secara mental, pikiran atau emosi dan perasaan yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan dalam upaya untuk memberikan

sumbangan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan dan ikut bertanggung jawab terhadap kegiatan pencapaian tujuan tersebut. Partisipasi yang dimaksud disini adalah partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat dan juga aparat Kampung dalam memaksimalkan pelayanan publik. Berikut hasil wawancara dengan ibu Hermina Ramandey selaku kaur Pemerintahan:

“Dalam hal partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan selama ini sudah kami lakukan, sebagai contoh sudah dilakukannya sosialisasi terkait dengan tugas dan fungsi dari aparat Kampung. Tujuannya adalah agar masyarakat bisa memahami dengan baik apa saja yang menjadi tugas dan fungsi dari aparat Kampung, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman. Hal ini juga dilakukan agar masyarakat dapat memahami administrasi apa saja yang bisa diurus di Kantor Kampung. Meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang masih malas tahu dan tidak mau ikut berpartisipasi”

Hal yang sama disampaikan oleh ibu Olifia Hermanto selaku masyarakat:

“Untuk partisipasi kami masyarakat selalu dilibatkan, akan tetapi banyak masyarakat yang sibuk jadi tidak sempat bergabung. Terkait dengan masalah partisipasi yang dilakukan oleh aparat Kampung dalam pelaksanaan pelayanan bisa dikatakan hampir semua ikut berpartisipasi. Hal ini bisa dilihat dari aparat Kampung yang saling membantu dalam bekerja”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja dalam pelayanan terkait dengan partisipasi sudah berjalan dengan baik. Karena dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparat Kampung sudah melibatkan masyarakat dan juga aparat Kampung yang lainnya. Hal ini tergambar dari adanya kerjasama yang baik yang dilakukan oleh masyarakat dan aparat Kampung, meskipun masih ada masyarakat yang tidak ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan pelayanan akan tetapi secara keseluruhan sudah bisa dikatakan berjalan dengan baik.

Hasil Kerja

Hasil kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya, yang dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan tenaga kerja yang bersangkutan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Syukur selaku masyarakat:

“Terkait dengan masalah hasil kerja dari aparat Kampung masih belum bagus karena ada beberapa aparat yang masih belum bisa bertanggungjawab dengan pekerjaannya, dan bahkan banyak kasus yang terjadi aparat malah mengabaikan pekerjaan yang seharusnya mereka kerjakan. Hal ini terjadi dikarenakan banyaknya aparat Kampung Ififia yang lebih sering absen masuk kantor dari pada masuk kantor”.

Hal yang sama dikatakan oleh ibu Faridah selaku masyarakat:

“Tugas dan fungsi dari aparat Kampung Ififia sebenarnya sudah sangat jelas, akan tetapi ada beberapa aparat yang menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Mungkin karena masih belum terlalu berpengalaman dalam pekerjaan tersebut, atau memang mereka malas tahu dengan kebutuhan masyarakat jadi mereka tidak bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun standar kerja dan juga tugas dan fungsi dari masing-masing aparat Kampung sudah sangat jelas akan tetapi aparat Kampung Ififia belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya pemahaman terhadap tugas dan fungsi yang seharusnya mereka jalankan, dan juga disebabkan oleh tidak adanya kesungguhan oleh aparat Kampung dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis teoritis dan data lapangan yang digunakan, kinerja aparat Kampung dalam pelayanan publik di Kampung Ifiafia dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat Kampung dalam pelayanan publik belum dilaksanakan secara maksimal karena aparat Kampung belum bisa melaksanakan tugas dan fungsi, serta tanggungjawab yang sudah diberikan, hal ini juga disebabkan oleh masih terbatasnya kemampuan dan ilmu yang dimiliki oleh aparat Kampung dan juga Sumber Daya Manusia yang masih terbatas sehingga dapat menghambat pelaksanaan administrasi Kampung. Berdasarkan kesimpulan di atas penulis menyarankan sebagai berikut: Perlu adanya peningkatan partisipasi aparat Kampung agar pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan lembaga/organisasi tersebut. Pemerintah Kampung Ifiafia harus bermitra dengan dinas terkait, agar ada pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada aparat Kampung dalam rangka peningkatan kapasitas aparat dalam hal kinerja dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handoko, T. Hani. 1997. *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik. Pembaharuan*. Yogyakarta.
- Mahsun, Mohammad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga. Bpfe, Yogyakarta
- Sinambela, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Miles dan Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-metode Baru*