

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DISTRIK
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
(Studi Di Distrik Klamono Kabupaten Sorong)**

Oleh
*Marlon G. Karsau*¹
*Johannis Kaawoan*²
*Neni Kumayas*³

Abstrak

Pelayanan administrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada mereka yang mempunyai kepentingan dalam organisasi dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan administrasi pada Kantor Distrik dapat dilakukan melalui penataan sistem manajemen serta mengadakan pembinaan kelembagaan yang memungkinkan terciptanya iklim kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Pembinaan kelembagaan merupakan suatu prospektif dalam merencanakan dan mengarahkan perubahan dalam organisasi. Distrik Klamono merupakan distrik yang menyelenggarakan pelayanan administrasi, pada pelaksanaannya masih banyak mengalami kendala, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat lebih dalam mengenai kinerja aparatur distrik Klamono dalam pelayanan administrasi. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, pelayanan umum di Distrik Klamono telah mengalami peningkatan dalam melaksanakan pekerjaan administrasi.

Kata Kunci: Kinerja, Aparat, Pelayanan Administrasi

¹ Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol - Unsrat

² Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/ Pembimbing Skripsi

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelaksanaan pelayanan administrasi dipandang sebagai tolak ukur dalam suatu kerja organisasi baik organisasi pemerintah maupun non pemerintah untuk menentukan majunya suatu organisasi. Hal ini dapat diukur dalam bentuk dan macam-macam pelayanan administrasi pemerintah Distrik dalam arti sempit yaitu terlebih kepada pekerjaan administrasi pembukuan sampai pada manajemen kearsipan. Untuk dapat melaksanakan pelayanan administrasi tersebut dengan sebaik-baiknya, maka pengembangan mutu aparat pemerintah diarahkan pada peningkatan dan kemampuan serta kualitas kerja, disiplin dan bertanggungjawab terhadap pengabdianya, sehingga tercipta aparat pemerintah yang efektif, serta mampu melaksanakan tugas-tugas administrasi pemerintahan dengan sebaik-baiknya terlebih kepada pengelolaan dan penataan administrasi mulai dari pembukuan sampai kepada kearsipan.

Pengukuran kinerja merupakan sebuah kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang di wujudkan dalam ukura-ukuran tertentu. Untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi ini tentu saja diperlukan aspek-aspek kerja untuk mengukurnya secara jelas, tanpa aspek yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk mana yang relatif lebih efektif terhadap alternatif desain-desain organisasi yang berbeda, dan diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenan yang berbeda. Kinerja organisasi pemerintah dalam melaksanakan tugas tentunya akan dipengaruhi oleh kualitas individu tersebut. Dari berbagai macam aspek pengukuran kinerja yang diungkapkan, ada tiga aspek yang digunakan dalam mengukur kualitas kerja ialah Produktifitas, Kualitas Layanan dan Responsibilitas dalam mengetahui kinerja dari Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum (Trantip) yang sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan. Penilaian dan pengukuran kinerja organisasi merupakan acuan untuk mengukur tugas dan fungsi seksi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terlebih

kepada pekerjaan pengelolaan pembukuan dan kearsipan dalam penyelenggaraan pemerintah di Distrik Klamono Kabupaten Sorong.

Dalam undang-undang Nomor 21 tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi propinsi Papua maka dengan sendirinya kata kecamatan dirubah menjadi Distrik, dalam bab I pasal I huruf K yang menyatakan bahwa Distrik yang dahulunya dikenal sebagai kecamatan adalah wilayah kerja Kepala Distrik sebagai Perangkat Daerah, hal ini juga mengandung spirit untuk terciptanya peningkatan etos kerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik. Hal ini juga merupakan tugas dan fungsi atas pelimpahan wewenang dari pemerintah daerah kepada pemerintah Distrik untuk mempermudah penyelenggaraan urusan pemerintah Distrik dalam memberikan mutu pelayanan, pemberdayaan dan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan arah kebijakan pemerintah Distrik.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan, dalam pasal 23 mengatur tentang susunan organisasi di Distrik yang terdiri dari Kepala Distrik, Sekertaris Distrik (SEKDIS) dan paling banyak lima (5) seksi sesuai dengan desaing organisasi masing-masing. Struktur dan Badan Organisasi pemerintah Distrik merupakan suatu arah yang baik apabila melalui sebuah garis komando yang permanen mulai dari atasan sampai bawahan secara sistematis. Aparat pemerintah di Distrik yang mempunyai peran penting untuk melaksanakan tugas pelayanan administrasi dalam seluruh rangkaian kegiatan roda pemerintahan termasuk kegiatan yang berdampak pada pekerjaan administrasi, kegiatan tersebut tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan yang menyangkut dengan tugas pokok dan fungsi seksi dalam melaksanakan kegiatan kerja administrasi mulai dari bentuk pembukuan sampai pada penyimpanan terakhir.

Sehingga pada pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah di Distrik Klamono tidak terlepas dengan permasalahan-permasalahan yang sering dihadapi termasuk masalah sering terjadi tumpang tindih antara aparat-aparat Distrik dan masyarakat dalam hal layanan, tentunya hal ini menyebabkan tidak efisien dalam pelaksanaan administrasi.

Kegiatan tersebut diatas juga di sebabkan oleh rekrutmen pegawai kedalam jabatan-jabatan tertentu ternyata belum selektif dan sistematis sehingga tenaga profesional sangat jarang di temui, dan dianggap perlu untuk mengkaji tentang permasalahan-permasalahan yang ditemukan di Distrik Klamono yang telah mengalami berbagai macam kendala yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi yang masih sangat minim, termasuk kedalamnya Potensi Sumber Daya Manusia yang terbatas sehingga dalam menjalankan tugas pemerintah dan administrasi masih lamban, tentunya akan mempengaruhi penyelenggaraan urusan pemerintah Distrik khususnya pelayanan administrasi di Distrik Klamono.

Kondisi tersebut diatas dapat terimplementasikan dengan baik jika hubungan kordinasi antara Kepala Distrik dan pejabat seksi-seksi yang bersangkutan memiliki hubungan yang baik dalam proses pelayanan administrasi dalam bentuk pekerjaan internal kantor, maka hal ini dapat berjalan dengan baik apabila aparat Distrik memiliki tindakan, dan motivasi tinggi dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan administrasi. Dalam konteks ini setiap pegawai dituntut untuk memberikan kualitas layanan kerja yang baik dalam pelayanan, sekalipun demikian dalam posisinya sebagai salah satu pendukung tinggi rendahnya mutu, pegawai diperhadapkan pada berbagai masalah di mana salah satu persoalan yang terjadi adalah terkait dengan tindakan aparat dalam memberikan pelayanan administrasi. Hal ini ada pada kesadaran, tindakan dan tanggunjawab dari seorang aparat Distrik dalam melakukan pelaksanaan penyelenggaraan urusan pekerjaan administrasi serta meningkatkan suasana kerja yang baik dan menciptakan suasana etos kerja yang baik.

Untuk itu dari latar belakang masalah di atas, menarik perhatian penulis untuk melakukan Penelitian Di Distrik Klamono Kabupaten Sorong, bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kinerja Aparatur Pemerintah Distrik Dalam Pelayanan Administrasi". Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Distrik Dalam Pelayanan

Administrasi Di Distrik Klamono Kabupaten Sorong?

Tujuan penelitian ini mengacu pada permasalahan yang ada yaitu Untuk mengetahui kerja pelayanan administrasi model pembukuan dan kearsipan seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum (Trantip) dan bentuk pelayanan administrasi di Distrik Klamono Kabupaten Sorong.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kinerja

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan diartikan oleh para cendekiawan sebagai unjuk kerja, atau prestasi (Yeremias T. Keban, 2004 : 191). Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar kerja yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Dibawah ini akan dijelaskan penilaian kerja dalam organisasi publik adalah sebagai berikut:

- Penilaian Kerja

Begitu pentingnya penilaian kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan, maka perlu adanya aspek-aspek untuk mengetahui kinerja yang dipakai secara tepat dalam organisasi tertentu. Menurut Agus Dwiyanto (2006 : 49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan aspek yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari aspek yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

- Aspek Kinerja

Untuk mengukur kinerja birokrasi publik yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu

dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Menurut Agus Dwiyanto (2006 : 50)

Konsep Aparatur Pemerintah Distrik

Pengertian aparat pemerintah dapat dipilih menjadi dua bagian yaitu aparat, dimana dalam kamus besar Bahasa Indonesia edisi 11 (1995:51), sebagai alat perkakas, atau kelengkapan setelah mendapat imbuhan (akhiran), maka menjadi aparat yang berarti perangkat alat Negara, aparat pemerintah, pegawai negeri. Menurut Victor Situmorang dan Jusuf Juhir (1993:84) dalam bukunya "aspek hukum pengawasan melekat dalam lingkungan aparat pemerintah" Aparatur pemerintahan adalah juga sebagai abdi Negara yakni bermental baik dan mempunyai kemampuan profesional yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya untuk mendukung kelancaran tugas pembangunan, serta sebagai abdi masyarakat yakni melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Kunci pelayanan umum di Indonesia adalah Aparatur negara atau juga disebut aparat pemerintah. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, yang didalamnya terdapat kelompok-kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan pemerintah dalam memenuhi kepentingan. Jadi aparat adalah alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggungjawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari, sehingga dengan demikian pengertian aparat tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi, fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya.

Konsep Pelayanan Administrasi

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible).

Amanat Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public menjadi satu landasan pemerintah dalam melakukan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, sehingga fungsi pemerintah tercerming melalui bentuk pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang di gunakan yaitu kualitatif yakni menjelaskan/mengambarkan data yang sudah terkumpul dan mengolanya, menurut (Sugiyono 2010) bisa dikatakan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selediki dengan menggambarkan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagai mana adanya.

Metode penelitian kualitatif secara signifikan dapat mempengaruhi substansi penelitian, artinya metode kualitatif menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan informan, objek dan

subjek penelitian. Penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri atau karakteristik yang hendaknya menjadi pedoman bagi peneliti, sebagaimana yang di kembangkan menurut Bokdan dan Biklen (1982:27-29) bahwa karakteristik peneliian kualitatif diantaranya:

1. Peneliti sendiri sebagai instrument utama untuk mendatangi secara langsung sumber data
2. Mengimplementasikan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini lebih cenderung pada kata-kata dari pada angka
3. Menjelaskan bahwa hasil penelitian lebih menekankan oleh proses tidak semata-mata oleh hasil.
4. Melalui analisis induktif, peneliti mengungkapkan makna dari keadaan yang terjadi di lapangan
5. Mengungkapkan makna sebagai hal yang esensial dari pendekatan kualitatif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sehingga dalam penelitian ini dikenal adanya informan untuk menganalisa data dilapangan.

Berdasarkan penejelasan diatas, maka yang menjadi informan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kepala Distrik
2. Pegawai administrasi Distrik yang dirasa perlu untuk menjadi informan
3. Masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi.

Yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Pemerintah Distrik Dalam Pelayanan Administrasi terhadap kegiatan Pembukuan dan Kearsipan dilihat dari Produktifitas, Kualitas Layanan dan Responsibilitas terhadap kinerja seksi pemberdayaan masyarakat dan seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) di Distrik Klamono.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini dilakukan dengan dua cara yaitu teknik pengumpulan data kepustakaan dan teknik pengumpulan data dilapangan, berikut adalah pengertiannya sebagai berikut: Teknik pengumpulan data kepustakaan, Pengumpulan data dilapangan :

- a. Pengamatan terhadap kondisi dan

situasi lokasi penelitian, kondisi responden, yang berkaitan dengan Kinerja pelayanan administrasi melalui seksi pemberdayaan masyarakat dan seksi keamanan dan ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan di Distrik Klamono.

- b. Penyebaran daftar pertanyaan dilakukan untuk memperoleh data yang akurat mengenai penyelenggaraan Pelayanan administrasi di Distrik Klamono Kabupaten Sorong.
- c. Wawancara dilakukan untuk memperkaya dan melengkapi informasi yang telah diperoleh dari pengamatan.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini digambarkan/dijelaskan untuk disimpulkan, pengolahan data dimulai dari editing serta memilah-milahnya kedalam satuan konsep tertentu atau tema tertentu yang dinyatakan dalam bentuk kata/kalimat dan gambar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Pemerintah Distrik Dalam Pelayanan Administrasi Di Distrik Klamono Kabupaten Sorong”

Kinerja aparatur pemerintah dalam kegiatan pelayanan administrasi sangatlah penting bagi terwujudnya visi dan misi organisasi, dikatakan demikian karena administrasi merupakan jantung maju mundurnya suatu organisasi. Sehingga pada perkembangan sistem pemerintahan dan pembangunan dewasa ini melihat kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin beragam, pelayanan yang berkualitas dan kreatif dari Pemerintah sangatlah di dambakan oleh seluruh elemen masyarakat, model pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah dapat sangat berpengaruh dalam penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tidak menetapnya aparat dan fasilitas sering menjadi alasan masyarakat untuk melakukan suatu kegiatan yang berkaitan dengan kepengurusan administrasi di Distrik, maka dari itu pemerintah dituntut untuk mampu merangkul dan lebih mendekatkan diri dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat, lewat kegiatan pelayanan administrasi Distrik yang transparan dan tidak berbelit-belit di anggap sebagai salah satu solusi akan terciptanya pelayanan publik yang efektif dan berkualitas, karena salah satu tujuan dari pelayanan administrasi adalah untuk mempermudah komunikasi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan.

Pelaksanaan pembangunan dan penertiban administrasi di Distrik, tentu memerlukan peran aktif dari berbagai pihak terutama peran aktif aparatur pemerintah Distrik, mulai dari tingkat teratas sampai ke tingkat bawah, dikatakan demikian karena Aparatur Pemerintah Distrik merupakan ujung tombak dalam penyelenggaraan Pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di wilayah kerja Pemerintah Distrik. Pelayanan administrasi yang baik dan dapat memuaskan masyarakat tergantung pada aparat di Distrik, sehingga pelayanan yang diberikan tidak mengenyampingkan urusan pelayanan, dalam arti bahwa pelayanan umum diutamakan dibandingkan urusan pribadi. Pelayanan administrasi yang maksud yaitu pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum dalam melakukan pelayanan sesuai dengan model pelayanan administrasi di Distrik. Selaing itu ada pelayanan administrasi yang tidak bersifat administratif maksudnya adalah pelayanan yang diberikan oleh Kepala Distrik berkaitan dengan pelayanan nyata yang dapat disaksikan dan dirasakan langsung oleh masyarakat, misalnya kegiatan-kegiatan administrasi tambahan seperti penyusunan pembukuan dan penataan kearsipan yang berkaitan langsung dengan kinerja seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) maupun seksi pemberdayaan masyarakat.

Koordinasi Kepala Distrik dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat dan keamanan, ketertiban sampai sejauh ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan, seperti yang disampaikan langsung oleh Kepala Distrik dalam hasil wawancara “ *bahwa koordinasi yang diberikan sesuai dengan mekanisme dan inisiatif kepala seksi dalam arti bahwa mereka sudah diberikan*

tugas dan bertanggungjawab langsung kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan yang bersifat administrasi ”

Pelaksanaan tugas pelayanan administrasi kantor dalam struktur organisasi tidak selamanya dapat berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya pegawai pemerintahan mengalami kendala-kendala atau faktor-faktor penghambat, namun demikian disamping itu ada pula faktor-faktor yang dapat mendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya dengan pelaksanaan pelayanan administrasi terhadap kinerja pemerintah yang ada di Kantor Distrik Klamono.

Sehingga dibawah ini untuk lebih jelasnya akan diuraikan Aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah Distrik dalam pelayanan administrasi. Konsep menurut Agus Dwiyanto (2006 : 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya aspek kinerja yang secara lebih lanjut dijelaskan yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responabilitas dan akuntabilitas. Tetapi dibawah ini penulis hanya menggunakan tiga aspek dalam mengetahui kinerja aparatur Pemerintah Distrik dalam pelayanan administrasi dalam arti sempit yaitu pembukuan dan kearsipan:

- Produktivitas

Yang di maksud dengan produktivitas adalah bagaimana efisiensi dan efektifitas aparatur pemerintah di Distrik Klamono yaitu seksi pemberdayaan masyarakat dan seksi keamanan dan ketertiban umum melakukan pelayanan administrasi baik pelayanan kedalam (internal) maupun pelayanan keluar (eksternal). Konsep produktifitas dirasa perlu dalam mengukur kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi, karena melihat langsung seberapa besar pelayanan administrasi itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu aspek kinerja yang penting.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung di lokasi penelitian, maka dibawah ini penulis menggunakan ketiga aspek kerja dalam mengetahui kinerja seksi pemberdayaan masyarakat dan seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) dalam melakukan kegiatan administrasi:

a. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Aparat dalam melakukan pekerjaan kantor tidak terlepas dari adanya kegiatan administrasi, pada prinsipnya bahwa pekerjaan administrasi dalam sebuah organisasi dilaksanakan oleh tata usaha yang berperang penuh dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan administrasi mulai dari pengelolaan, pencatatan sampai pada kearsipan. Tetapi pada kenyataannya bahwa kegiatan administrasi juga di laksanakan oleh bagian atau bidang yang mempunyai tugas dan fungsi dalam organisasi. Seperti halnya peneliti melakukan observasi juga wawancara dengan kepala seksi pemberdayaan masyarakat Bapak Petrus Syatfle, SP di Distrik Klamono terkait dengan pekerjaan administrasi seksi, pertanyaan yang ditanyakan bagaimana bentuk penanganan administrasi khususnya mengurus kegiatan pembukuan? Tanggapan langsung dari kepala seksi “ *pembukuan yang kami lakukan berupa buku agenda program kerja seksi disini dan juga buku agenda yang menangani surat masuk dan surat keluar, dan mengenai surat masuk itu ketika ada surat yang langsung bertujuan kepada seksi disini melalui bagian umum kemudian diteruskan kepada kami.* Disamping itu peneliti menanyakan mengenai bentuk kearsipan yang dilakukan seksi ternyata baik, hal ini tentunya dibuktikan dengan hasil pengamatan langsung bahwa tidak hanya pekerjaan yang menjadi prioritas utama tetapi di dalam ada berbagai macam perabot kantor termasuk *filing cabinet* yang digunakan dalam melakukan penyimpanan dokumen atau arsip. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja seksi pemberdayaan mencapai hasil kerja yang baik.

b. Seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip)

Kinerja seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) di kantor Distrik Klamono dalam mengurus model pekerjaan administrasi mulai dari kegiatan pembukuan dan kearsipan berjalan sesuai dengan kebijakan di Distrik, sehingga kepala seksi keamanan dan ketertiban umum tidak hanya melaksanakan dan mengurus kegiatan ekstrnal tetapi perlu memperhatikan kegiatan administrasi didalam kantor (internal). Sehingga bentuk pertanyaan yang ditanyakan kepada Bapak Alfred Konjol, S.IP sebagai kepala seksi keamanan dan

ketertiban umum (Trantip) bagaimana penanganan administrasi dalam mengurus bentuk administrasi model pembukuan dan kearsipan? Tanggapan yang diterima “ *penanganan pembukuan yang kami laksanakan sampai sejauh ini baik, ada buku agenda kerja, buku monografi distrik dan buku yang menangani surat masuk dan keluar, dan ada juga jenis pembukuan lain yang kami digunakan dalam melaksanakan pekerjaan kantor. Kemudian kalau mengenai arsip saya rasa aman, karena setiap surat atau dokumen yang masuk kami baca dan arsip tergantung pada perihal suratnya.*”.

- Kualitas Layanan

Pada aspek ini bahwa kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja pelayanan aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Distrik Klamono. Kualitas pelayanan menjadi penting karena tindakan petugas, penampilan petugas, fasilitas dan perhatian aparat Distrik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Distrik Klamono.

Berikut dibawah ini akan dijelaskan pengukuran kualitas layanan dengan mengetahui kerja Seksi pemberdayaan masyarakat dan seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) di Distrik Klamono sebagaimana sesuai dengan hasil observasi dan wawancara langsung di lapangan berdasarkan atas pekerjaan administrasi pembukuan dan kearsipan:

a. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Layanan administrasi di Distrik Klamono menjadi perihal utama dalam kinerja aparat Distrik karena tanpa adanya pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada pimpinan administrator Distrik. Sehingga hal ini menjadi tanggungjawab bersama aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pelayan masyarakat, pada fungsi ini tentunya seksi pemberdayaan masyarakat tidak terlepas dari bentuk kegiatan administrasi yaitu menangani model pembukuan dan juga dokumen-dokumen yang menjadi tanggungjawab seksi, sehingga dalam proses penanganan, pencatatan, penyortiran sampai pada pengarsipan tentunya dierlukan tindakan dari aparat. Pada bagian seksi ini

peneliti melakukan wawancara dengan kepala seksi pemberdayaan masyarakat, pertanyaan yang ditanyakan bagaimana kualitas pelayanan administrasi seksi pemberdayaan yang dilakukan kepada masyarakat dan bagaimana jenis administrasinya? Tanggapan langsung yang diterima “ *ya, tentunya bentuk pelayanan yang saya lakukan kepada masyarakat sesuai dengan permintaan, contohnya beberapa hari yang lalu ada masyarakat yang datang memohon untuk pengadaan pupuk, kemudian permintaan itu kami teruskan kepada kepala Distrik melalui administrasi, tetapi bukan hanya itu ada kegiatan pelatihan komputer yang kami lakukan untuk aparat kampung*”. Pada hasil wawancara ini tergambar jelas bahwa seksi pemberdayaan masyarakat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tidak terlepas dari bentuk model administrasi, sehingga pada prinsipnya pengaduan atau permohonan yang dilakukan masyarakat kepada seksi pemberdayaan tidak terlepas dari tindakan aparat terhadap pekerjaan administrasi yang kemudian berhubungan dengan tahap terakhir penyimpanan dokumen.

b. Seksi Keamanan dan Keteriban Umum (Trantip)

Kinerja seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentunya tidak terlepas dari bentuk kegiatan administrasi mulai dari kegiatan pembukuan sampai pada penyimpanan (arsip). Hal ini sebagai panutan bagi aparat dalam melakukan pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pekerjaan administrasi di Distrik. Sehingga pada hasil wawancara langsung dengan kepala seksi kewanaman dan ketertiban umum Bapak Alfred Konjol, S.IP dengan pertanyaan bagaimana kualitas pelayanan administrasi seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) yang dilakukan kepada masyarakat dan bagaimana jenis administrasinya? Tanggapan yang diterima “ *pelayanan yang kami berikan sesuai, karena ada masyarakat yang datang, meminta kepada kami mengenai pemberian tempat untuk penertiban ternaknya, dan permintaan itu sudah kami laksanakan sesuai dengan kesepakatan bersama,*”.

Sehingga pada aspek kualitas layanan ini tentunya ada hal-hal yang mempengaruhi

layanan aparatur Distrik kepada masyarakat di Distrik Klamono Kabupaten Sorong, yang tentunya berpengaruh langsung mengenai tindakan dan penampilan aparatur di Distrik dalam memberikan pelayanan yang. Hal dapat di buktikan melalui wawancara langsung di Kantor Distrik Klamono dengan Kepala Distrik Klamono Bapak Yoel Kemesfle, S.IP dengan pertanyaan yang penulis tanyakan yaitu “ menurut Bapak bagaimana sikap dan kedisiplinan aparat di Distrik Klamono dalam memberikan pelayanan administrasi?, tanggapan yang diterima “ *segala macam usaha sudah kami sampaikan, semua tergantung pada kesadaran dan kepatuhan pegawai saja, karena kita semua sudah diberikan tugas dan tanggungjawab masing-masing, kantor buka jam 09 pagi ada pegawai yang datang jam 11 siang, pulang juga cepat, kepala distrik keluar aparat tidak ke kantor*”. Selain itu ada pertanyaan lain yang peneliti tanyakan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Distrik “ bagaimana kinerja pegawai dalam melaksanakan kegiatan administrasi pemerintahan di Distrik Klamono?, dengan jawaban yang penulis terima “ *Kinerja yang ada di Distrik Klamono belum begitu baik, karena selama ini kami lihat pegawai distrik tidak disiplin dengan kehadiran untuk masuk kantor, kadang-kadang yang kami dapati di distrik pada hari kerja biasanya kantor kosong tidak ada pegawai yang hadir, maka disitulah segala pengurus administrasi bisa terlambat*”.

4.2.1 RESPONSIBILITAS

Pada aspek tanggungjawab menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah di Distrik Klamono Kabupaten Sorong itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Kegiatan pelaksanaan administrasi di Distrik Klamono berjalan baik dan sesuai dengan prosedur, hal ini disampaikan langsung dalam wawancara dengan Kepala Distrik Klamono Bapak Yoel Kemesfle, S.IP pertanyaan ditanyakan “ apakah pelayanan administrasi yang diberikan sesuai dengan prinsip administrasi secara umum atau kebijakan sendiri tentang administrasi di

Distrik?, jawaban yang diterima “ *kegiatan administrasi di Distrik Klamono berlangsung sesuai dengan ketentuan umum atau petunjuk distrik baik petunjuk internal maupun petunjuk eksternal*”. Selain itu pendapat lain dari Bapak Kepala Distrik mengenai tindakan kedisiplinan aparat dan kehadirannya, terutama kepala seksi-seksi yang sebagai pelayan masyarakat, ini tentunya akan berdampak pada tugas pelayann administrasi yang berikan.

Sehingga pada pembahasan ini akan dijelaskan mengenai tanggapan kerja dari seksi pemberdayaan masyarakat dan seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) berkaitan dengan bentuk model pekerjaan administrasi yang dilakukan mulai dari kegiatan pembukuan sampai kearsipan:

a. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Kinerja seksi pemberdayaan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi merupakan sebuah kegiatan yang rutin dilaksanakan, melalui kegiatan penataan pembukuan, pencatatan sampai pada penyimpanan, dapat dikatakan berjalan sesuai dengan prosedur administrasi Distrik. Sehingga keberhasilan pekerjaan administrasi ini tentunya mengacu pada tanggapan yang disampaikan oleh pimpinan Distrik bahwa “ *ketidakhadiran aparat di kantor distrik tentunya akan berpengaruh langsung kepada pelayanan*”. Selain itu peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang melakukan pelayanan, dengan tanggapan “ *menurut saya pelayanan baik, Cuma sampai dikantor pegawai yang bersangkutan tidak ada, bagaimana kita mau dilayani pegawai saja tidak ada,*”.

b. Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum (Trantip)

Pada aspek ini kinerja seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) mendapat tanggapan yang sama, hal ini menjadi respon terhadap hasil kerja yang dilakukan seksi bahwa pekerjaan kegiatan administrasi mulai dari pembukuan sampai pada penyimpanan sesuai dengan kebijakan internal Distrik. Asumsi ini tentunya menjadi acuan bagi aparat untuk melaksanakan pekerjaan administrasi yang transparan dengan memperhatikan

peraturan perundangan mengenai etika dan fungsi aparatur dalam pengabdianya. Pada aspek ini dalam mengetahui hasil kerja seksi keamanan dan ketertiban umum berikut adalah wawancara langsung dengan masyarakat, tanggapan yang diterima “ *kinerja baik, hanya masalah kehadiran saja,*”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan umum di Distrik Klamono telah mengalami peningkatan dalam melaksanakan pekerjaan administrasi, karena peningkatan pelayanan seksi pemberdayaan masyarakat dan seksi keamanan dan ketertiban umum (Trantip) di dasari oleh kegiatan administrasi yang baik transparan, efektif dan proposional. Kegiatan administrasi yang dilakukan oleh aparat di Distrik Klamono berjalan baik dan sesuai dengan ketentuan umum dikarenakan aparatur distrik mempunyai tindakan dan kesadaran akan program juga tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam mengelola administrasi yang dibutuhkan masyarakat atau pegawai, sehingga pandangan masyarakat akan tercerming lewat suatu pelayanan yang berhasil dan memuaskan guna menjawab kebutuhan-kebutuhan pribadi yang berhubungan dengan kegiatan administrasi.

Pada ketiga aspek ini untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan administrasi, hal ini menunjukan bahwa lewat kegiatan pelayanan administrasi aparatur pemerintah di Distrik Klamono dapat bekerja dengan baik dan memahami bagaimana bentuk model pekerjaan administrasinya mulai dari tahap pembukuan sampai kearsipan, sehingga tanggung jawab aparat yang sebagai pelayan masyarakat akan memahami program yang mereka embangi. Selain itu hubungan koordinasi yang dilakukan oleh Kepala Distrik dengan seksi pemberdayaan masyarakat dan seksi keamanan dan ketertiban umum berjalan baik dan tidak ada hambatan dalam hubungan tersebut, yang tentunya hal ini dapat dibuktikan melalui hasil wawancara dengan

Kepala Distrik dan kedua seksi dalam susunan organisasi pemerintah Distrik.

Sehingga yang menjadi kendala yang dihadapi oleh pemerintah Distrik Klamono Kabupaten Sorong adalah sikap aparatur terhadap kedisiplinan dan kesadaran akan kerja dan kendala lain seperti ketersediaan sarana dan prasarana fasilitas penunjang pelayanan administrasi yang masih perlu dilengkapi, selain itu penegasan dari masyarakat mengenai kinerja aparat di Distrik Klamono yaitu mengenai kehadiran aparat terutama kepala-kepala seksi dalam susunan organisasi tata pemerintah Distrik

Saran

Adapun saran dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bahwa aparatur pemerintah Distrik Klamono Kabupaten Sorong perlu memperhatikan kedisiplinan kerja pegawai, sehingga boleh tercipta keharmonisan dan etos kerja yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi.
2. Perlu adanya pengadaan fasilitas-fasilitas tambahan kantor untuk menunjang kegiatan administrasi dan penertiban aparat yang bertugas dalam menangani agenda surat masuk keluar untuk diteruskan kepada yang bersangkutan.
3. Yang terpenting bagi aparat pemerintah di Distrik Klamono yaitu memperhatikan kehadiran aparat Distrik.
4. Perlu adanya penegasan dari pimpinan Distrik terhadap kinerja dan sikap aparat pemerintah Distrik yang lebih mementingkan kepentingan pribadi dari pada kepentingan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, Editor (2006), Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Agus Dwiyanto dkk (2006), Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Admosudirjo,prajudi.1980. Administrasi dan Manajemen Umum.Ghalia Indonesia.

- Jakarta.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B (Bandung: Alfabeta,2009)
- Arikunto suharsimi, 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.PT.Bina Aksara.Jakarta.
- IndraWijaya Adam Ibrahim. 1983. Prilaku Organisasi. Sinar Baru. Bandung
- H.Abdurrahmat Fathenu,2006. Manajemen Sumber Daya Manusia.PT.Rineka Cipta.Jakarta.
- Hasley, 1988. Penerapan Produktivitas Kerja Dalam Organisasi.Gramedia.Jakarta.
- Moenir,1983. Motivasi dan Pengembangan Manajemen.Alumni Bandung.
- Poermadarminta,W.J.S.1993. Kamus Umum Bahasa Indonesia. PN.Balai Pustaka.Jakarta.
- Sinungan,M.1997. Produktifitas,Apa dan Bagaimana.Bumi Aksara.Jakarta.
- Victor Situmorang dan Jusuf Juhir,1993. Aspek Hukum Pengawasan.Melekat Jakarta.Pineka Cipta.
- Handayaningrat Soewamo,1982. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen.Gunung Agung.Jakarta.
- Indra Wijaya Adama Ibrahim,1983. Perilaku Organisasi.Sinar Baru.Bandung.
- Kristiadi J.B, 1998. Pemberdayaan Birokrasi Dalam Pembngunan.Pustaka Sinar Harapan.Jakarta.
- Mardalis,1989. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal.Bumi Aksara.Bandung.
- Moekijat,1987. Perencanaan Sumber Daya Manusia.Cetak Pertama.Bandar Maju.Bandung.
- Siagian S.P,1985. Administrasi Pembangunan.Gunung Agung.Jakarta.
- Sarundajan S.H,2000. Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah.Pustaka Sinar Harapan.Bandung.
- TjokroamBintoro,1983. Pengantar Administrasi Pembangunan.Lepas LP3ES.Jakarta.
- Nawawi, Hadari, 1989. Administrasi Pendidikan. Jakarta: Departemen Pendidikan dan kebudayaan.
- Moenir, H.A.S.2000. Manajemen pelayanan umum, Jakarta : Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tahir, Arifin, 2010. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Penerbit PT. Pustaka Indonesia Press Jakarta.
- Utomo, Warsito. 2006. Admnistrasi Publik Baru Indonesia, Perubahan Pradigmadari Adnistrasi Negara ke Administrasi Publik. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Husein Umar, 1998.Riset Sumber Daya Manusi Dalam Organisasi. Gramedia PustakaUtama. Jakarta
- Mardalis.1989. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Bumi Aksara.
- Sumber lainnya:**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2001. Tentang Otonomi Khusus Bagi Propinsi Papua.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014. Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2008. Tentang Kecamatan.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 30 tahun 2014. Tentang Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sorong Nomor 9 tahun 2000. Tentang Pembentukan Distrik Klamono.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sorong Nomor 15 tahun 2011. Tentang Organisasi dan Tata Kerja Distrik.