

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DISTRIK KEGAYEM KABUPATEN NDUGA PROVINSI PAPUA

Galanimin Gwijangge¹

Michael Mamentu²

Efvendi Sondakh³

Abstrak

Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Distrik kegayem Kabupaten Nduga pada umumnya dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan bagi kemajuan dan perkembangan institusi dimana ia bekerja. Kinerja dapat diukur dari bagaimana tingkat pencapaian hasil dari tugas dan wewenang yang diberikan. Sebagai wilayah yang baru dimekarkan, Distrik Kegayem Kabupaten Nduga Provinsi Papua, menghadapi permasalahan dengan Pelayanan Administrasi yang ada di wilayah tersebut. Dengan menggunakan metode kualitatif (Sugiyono, 2017), penelitian ini mengkaji kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Distrik Kegayem Kabupaten Nduga, Provinsi Papua. Kinerja tersebut akan dikaji dengan pendekatan yang dikemukakan oleh (Agus Dharma, 2003) tentang manajemen supervise. Dia mengatakan cara pengukuran kinerja adalah mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut: kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Temuan penelitian menggambarkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan Administrasi Distrik Kegayem Kabupaten Nduga tergolong kedalam kinerja yang kurang memuaskan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. kebanyakan masyarakat Distrik Kegayem menyesal, karena terbatasnya aparat yang melayani masyarakat, dengan belum ada jalan darat, transportasi, sinyal, jaringan internet, dan telepon selulernya, sehingga kebutuhan-kebutuhan masyarakat tidak terpenuhi secara fisik maupun nonfisik.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Adminsitras

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Kinerja aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan Pemerintah Pusat merupakan sesuai dengan daerah otonom wilayah administrative dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2001 Otonomi Khusus di Papua. Karena menyelenggarakan pembangunan di wilayah merupakan hal yang sangat luas, terjangkau dan tantangan besar yang diperlukan oleh masyarakat bahkan aparat/pegawai-pegawai yang mempunyai kompetensi dan berjiwa melayani dengan partisipasi memberikan perlengkapan pasilitas baru lainnya. Pada umumnya Sumber Daya Manusia (SDM), aparat yang handal dan mampu mengatasi kesulitan-kesulitan memecahan persoalan yang dialami masyarakat, baik itu masalah kemiskinan, kebodohan dan ketertinggalan dalam semua aspek secara nasional.

Oleh karena itu Distrik merupakan sebagai perangkat daerah harus dilakukan menggabungkan dan mensinkronkan kepemimpinan dalam memfasilitasi pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk memanfaatkan sembesar-besarnya bagi kepentingan pemerintah, maka itu pada dasarnya dalam peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) harus memantapkan kualitas, kuantitas dan daya saing.

Untuk itu diperlukan pembangunan manusia yang efektif, efisien dan berdaya saing terhadap daerah di pegunungan lainnya, maka kepemimpinan dalam pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai selaku pelaksana pembangunan dan seorang aparat sebagai birokrat harus bekerja dengan jujur bertanggungjawab dan berwibawah, supaya cara-cara yang lama akan menghilangnya sendiri dalam pemerintahan milenial ini. Dan meninggalkan budaya kerja yang hanya melaksanakan tugas atau pekerjaan. Jika seluruh pimpinan atau atasan hanya melaksanakan tugas fungsinya tanpa terobosan-terobosan dan pikiran baru yang efektif dalam menunjang tugas dan fungsi sebagai abdi Negara dalam pelayanan kepada masyarakat dalam penguatan tata kelolaan pemerintah yang baik dan bersih, maka

tujuan pembangunan terlaksana dengan baik dan bermutuh bagi masyarakat.

Persoalan-persoalan di wilayah tersebut diperlukan pemerintah yang terukur dan berjalan sesuai dengan peraturan (hukum) perundang-undangan, sebagai seorang birokrat yang mampu melayani secara akuntabel, berkinerja tinggi dan bebas korupsi. Hal inilah yang harus diperlukan masyarakat yang mempunyai tempat di pendalaman/terjangkau dan rawan. Sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsi sesuai peraturan perundang-undangan. Bukan bermental sebagai tuan yang harus dilayani oleh masyarakat, tetapi perubahan mental birokrasi ini harus dilakukan proses pembelajaran dalam pemikiran atau ide baru sesuai kepemimpinan dalam pengembangan kemampuan aparat/pegawai yang membawahkan perubahan pola pikir dan pola tindak dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang diperlukan agar Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Distrik Kegayem dapat mewujudkan dan meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat dalam pelayanan pembangunan yang efektif dan terjangkau.

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) terus dapat melaksanakan kegiatan di berbagai bidang untuk dapat mencapai tujuan dan sasaran yang strategis dengan sumber daya yang dimiliki oleh suatu wilayah dalam kepemimpinan untuk pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN), yang akan menjadi factor kunci keberhasilan dan terus meningkatkan daya saing terhadap daerah lain, sehingga mampu berbakat dan berkompeten yang nasional. Dalam kinerja dapat terlaksana pelayanan yang Strategis di daerah yang terjangkau, sehingga pemerintah pusat maupun pemerintah daerah perlu turun tangan secara bersama-sama dengan aparatur, tokoh pemuda, tokoh agama, tokoh masyarakat dan tokoh adat, agar penyelenggara pemerintah berjalan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kinerja pada umumnya dapat dipahami bahwa besarnya kontribusi yang diberikan pemerintah kepada pegawai dalam kemajuan dan perkembangan di institusi mana yang ia

bekerja. Dengan demikian di perlukan kinerja yang insentif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di berikannya dari pemerintah pusat dan daerah kepada Aparatur Sipil Negara (ASN). Kinerja suatu organisasi sangat penting bagi seluruh pemangkuh kepentingan, oleh karena itu dengan adanya kinerja, maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga dapat di ketahui seberapa jauh tugas yang telah dikembangkannya sesuai tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Dalam kinerja ASN yang telah menyelenggarakan tingkat pencapaian tersebut harusnya sesuai dengan tujuan, sasaran yang ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas dan fungsi yang diemban. Dengan demikian kinerja (performance) merupakan tingkat pencapaian hasil. Dalam membangun kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien di perlukan waktu untuk memikirkan bagaimana kesatuan unit kerja yang baik, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan yang diberikan pemerintah pusat maupun daerah.

Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan mengambil keputusan dan mengalokasikan sumber daya yang membuat pendoman pelayanan, anggaran, tujuan serta target kerja yang jelas dan terukur. Kecamatan sebagai organisasi perangkat daerah yang paling berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga merupakan untuk tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya daerah otonom dimana kecamatan akan terlihat langsung dalam perencanaan dan pengembangan pelayanan public.

Disamping itu, peran Aparatur Sipil Negara (ASN) diatas menjembatani dalam progam-program pemerintah untuk disosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat di pahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara professional sehingga dapat menentukan baik-burukna kinerja Aparatur

Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Kegayem. Karena itu kerja pegawai membutuhkan kemampuan dalam memotivasi tingkat pencapaian hasil pelaksanaan dalam usaha pemberi layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pada awal mula tahun 2008 kabupaten Nduga memiliki delapan (8) Distrik, namun pada tahun 2010, bertambahnya pemekaran Distrik baru yang ditetapkan yaitu : 32 (*tiga puluh dua*) distrik yang berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 5 tahun 2011. pada tahun 2010, namun masing-masing Distrik memiliki perbatasan antara Distrik satu dengan yang lain, yakni Distrik Kegayem, Distrik Mapnduma, Distrik paro, Distrik Kropatak, Distrik mam, Distrik mug, Distrik Yal, Distrik Mebarok, Distrik Geselma, diktrik Yegelo, Distrik Alama, Dan Distrik Kilmid, yaitu semua Distrik tersebut memasuki dalam dapil I di Kabupaten Nduga. Distrik Kegayem adalah suatu perangkat daerah yang mempunyai wilayah administrative meliputi 13 desa/Kampung.

Distrik Kegayem masih dalam tahap perkembangan untuk menjadi daerah yang lebih maju. Oleh karena itu, diperlukan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Distrik Kegayem sebagai wilayah yang masih tahap berkembang tentunya memiliki kinerja efisien dan seimbang sehingga dapat melakukan pembangunan daerah tepat sasaran, sesuai dengan daya awal survey belum melakukan evaluasi kinerja ASN di distrik Kegayem sehingga perlu untuk dilakukan penelitian.

Tinjauan Pustaka

A. Konsep Kinerja

Kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing- masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral, etika ataupun sesuai peraturan yang berlaku.

Teori kinerja dari (Agus Dwiyanto: dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia)terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas

Produktivitas karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indicator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

4. 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.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. (Dwiyanto, 2008:50-51).

Kinerja organisasi merupakan kinerja yang ditunjukkan oleh organisasi. Kinerja proses adalah kinerja yang ditunjukkan oleh proses yang terjadi dalam organisasi, sedangkan kinerja pegawai adalah kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiga

kinerja ini sangat erat, karena kinerja organisasi tergantung pada kinerja proses dan kinerja proses sangat tergantung pada kinerja pegawai. Pengertian kinerja atau *job performance* ialah hasil yang dicapai oleh seseorang yang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan itu. Kinerja (job performance) adalah kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan (Maier 2000). Sedangkan pengertian kinerja Pemerintah Daerah "Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisai yang tertuang dalam Strategic planning suatu organisai" (Mohammad Mahsun 2006).

Kerangka Pikir

Pelayanan administrasi pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan. Pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan administrasi.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan administrasi tepatnya di kantor Kecamatan Kegayem semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Kegayem, perlu dilakukan analisis secara mendalam mengenai kehandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kinerja pelayanan meliputi keandalan reliability, tangible, responsiveness, assurance, emphaty.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu

kesadaran aparat, faktor organisasi/kembaga, keterampilan pegawai. Maka dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan administrasi distrik Kegayem Kabupaten Nduga Provinsi Papua

Metode Penelitian

Metode penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Agus Dharma dalam bukunya Manajemen Supervisi (2003: 355) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan" (Dharma, 2003: 355).

Pengukuran suatu kinerja menurut Agus Dharma melibatkan tiga hal yakni, kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu, dalam ketiga hal pengukuran tersebut menurut penyusun, bermuara pada satu hal yang sama, yakni mengenai suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh para aparatur sipil negara yang baik dari segi mutu yang dihasilkan, seberapa banyak hasil yang diperoleh maupun ketepatan hasil yang telah ditetapkan. Namun dalam melaksanakan kinerja di suatu wilayah merupakan sangat salah satu proses pengembangan melalui aparat-aparat yang ada di suatu wilayah tersebut dan apabila wilayah tersebut memiliki perbedaan geografis maka perhatian khusus oleh pemerintah yang bertugas di suatu wilayah

itu untuk dapat melaksanakan kinerja yang baik dan efektif.

Pembahasan

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, rekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain (pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Selanjutnya pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten /kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Pelayanan administrasi secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan atau pengguna layanan dan memuaskan kebutuhan mereka. Dalam proses pelayanan administrasi kinerja aparat atau pegawai kantor distrik sangat berperan penting karena mereka adalah tonggak berjalannya suatu pelayanan.

Kinerja aparat Distrik dalam melakukan proses pelayanan administrasi dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Selain itu dibuktikan juga dengan hasil observasi untuk melihat keadaan yang sebenarnya. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari indikator-indikator pelayanan sebagai berikut :

1.kedisiplinan pegawai penting dalam

EKSEKUTIF

Volume 2 No. 2 Tahun 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

melakukan proses pelayanan

Menurut pengamatan yang saya lihat pegawai pelayanan sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan contohnya seperti kedisiplinan dalam melayani pengguna layanan, bisa dilihat dari cara melayani yang sesuai dengan antrian. Namun dalam kedisiplinan waktu pegawai belum bisa dikatakan disiplin, ini dapat dilihat dari pegawai yang belum semuanya bisa datang Distrik

2. Pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan Dalam proses pelayanan, Pegawai menggunakan alat bantu. Alat bantu yang digunakan oleh pegawai adalah komputer, print, dan kamera untuk keperluan foto KTP. Sehingga dengan begini pegawai bisa dengan mudah melakukan proses pelayanan.

3. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu Tidak semua pegawai pelayanan mampu menguasai alat bantu dalam melakukan proses pelayanan hanya ada beberapa orang yang biasa menguasai alat bantu tersebut. Dari 7 pegawai

4. Respon pegawai terhadap keluhan pengguna layanan Distrik menyediakan kotak saran, untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Distrik kegayem. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dengan minta maaf dan mengucapkan terima kasih atas masukannya.

5. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan Pegawai tidak membeda-bedakan atau mendiskriminasi pengguna layanan dalam proses pelayanan. Semua dilayani dengan sama dan tidak membeda-bedakan sekalipun pengguna layanan itu adalah keluarganya.

6. Lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan KTP, Akta Tanah, IMB dan lain-lain

Untuk waktu pengurusan hal tersebut memang tidak menentu, kadang 2 minggu sudah selesai tetapi terkadang juga sampai satu bulan baru selesai dikarenakan beberapa faktor. Lambatnya pelayanan yang dimaksud

masyarakat dikarenakan jaringan yang kurang mendukung dan tidak menentunya jadwal transportasi menuju daratan atau kabupaten.

7. Kenyamanan tempat pelayanan Kondisi tempat pelayanan kurang nyaman. Hal ini dikarenakan ruang pelayanan Tempat pelayanan di sini secara umum sudah tidak nyaman, karena masalah organisasi papua merdeka (OPM) dan TNI/Polri baku tempak sejak tahun 2018 sampai 2022, saat ini distrik kami belum ada

8. Pegawai memberikan kemudahan dalam proses pelayanan

Pegawai sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat ketika pegawai memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan dengan begitu tidak membuat pengguna layanan kesulitan lagi. Karena terkadang ada pegawai yang bertele-tele dalam menyampaikan informasi sehingga sulit dimengerti oleh pengguna layanan.

9. Faktor pendukung dalam proses pelayanan

Faktor pendukung disini adalah dengan adanya beberapa alat bantu yang bisa mempermudah proses pelayanan seperti adanya komputer, print, dan kamera. Dengan adanya alat bantu itu maka akan mempercepat pelayanan.

10. Faktor penghambat dalam proses pengguna layanan

Adapun faktor penghambatnya adalah kurangnya pegawai yang mampu menggunakan alat bantu tersebut. Selain itu juga yang menyebabkan lamanya proses pengurusan seperti KTP, Akta Tanah, IMB dll adalah karena terkendala di jaringan (sinyal) dan terbatasnya Transportasi darat maupun udara ke kabupaten.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan Administrasi di distrik kegayem belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masih ada beberapa indikator pelayanan yang belum diterapkan seperti kedisiplinan dalam proses pelayanan, kemampuan pegawai dalam mengelola alat bantu, kenyamanan tempat pelayanan, belum tepat waktunya pelayanan, lamanya proses

EKSEKUTIF

Volume 2 No. 2 Tahun 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

pembuatan KTP dan lain-lain.

Adapun beberapa indikator pelayanan yang sudah berjalan dengan baik seperti adanya alat bantu yang digunakan saat pelayanan, menanggapi keluhan masyarakat dengan baik, tidak diskriminatif atau tidak membedakan setiap pengguna layanan yang datang, memberikan kemudahan pada pengguna layanan, faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelayanan

Penutup

Kesimpulan

Setelah peneliti menguraikan semua kajian penelitian ini, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kinerja aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Distrik Kegayem Kabupaten Nduga belum sepenuhnya dikatakan baik dikarenakan masih ada beberapa poin atau indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain masih belum bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, belum bisa memanfaatkan jam kerja dikarenakan masih ada yang sering belum pernah turun di distrik kegayem bahkan kabupaten/kota pegawai yang lain hanya berada di kabupaten lain

Adapun faktor pendukungnya adalah dengan adanya fasilitas yang disediakan kantor yaitu alat bantu yang bisa mempermudah proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta adanya kamera. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Distrik Kegayem Kabupaten Nduga adalah kurangnya sumber daya pegawai yang mampu mengoperasikan alat bantu dan masih kurangnya sarana prasarana. Selain itu juga terkendala di jaringan dan alat transportasi menuju kantor pusat di kabupaten/kota

Saran

1. Kantor Distrik Kegayem sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti Pegawai, Kebersihan, Keamanan, untuk pengguna layanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman.
2. Distrik Kegayem perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat

bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Dan sebaiknya pegawai saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, 2008, MEWUJUDKAN Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers.
- Dwiyanto, Agus., 2004., *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Pers.
- Mahsun, Mohamad.,, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Guru Besar Universitas Gadjah Mada, Pers Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009., *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.*, R&B (Bandung, Alfabeta .
- Suharsimi, Arikunto, 1998: *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT.Bina Aksara Jakarta.
- Armstrong, Michael. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia: A Handbook Of Human Resource Management*.
- Gibson, James L. et al. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Akdon H, Wahyudi. (2006). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta, Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Colquitt, J.A., Lepine, J.A. dan Wesson, M.J. (2009), *Organization Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace.*, New York: The McGraw-Hill Com., Inc.
- Suryaningrat, Bayu. 1981. (dalam Jein Riwune Laira, 2016). "Peran Camat dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa". (<http://www.neliti.com>) diakses pada tanggal 13 September 2020
- Agus, Dharma. 2003. *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. Edisi Revisi. Cetakan kelima. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Umi Farida dan Sri Hartono. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Ponorogo., *Jurnal MoZaiK* 9 (2):94-

EKSEKUTIF

Volume 2 No. 2 Tahun 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

100.

<https://ijc.ilearning.co/index.php/mozatik/article/view/856>.

Sumber Lain:

- Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan
- Pasal 1 UU No 21 Tahun 2001, Tentang Otonomi Khusus Di Papua.
- PP No.137 Tahun 2017: Tentang kode dan data pokok-pokok UU Aparatur Sipil
- Negara.
- UU No. 5 tahun 2014: tentang ASN dan Pasal 1 tentang profesi sebagai ASN.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, No, 19 tahun 2008 tentang kecamatan