

Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong

Muhammad Arifin Abd. Kadir¹, Kamaluddin², Arie Purnomo³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sorong

¹alifarifin1986@gmail.com

Abstract

Public services are all activities in the context of fulfilling basic needs by the basic rights of every citizen or resident of goods, services, and administrative services provided by service providers related to the public interest. Therefore, this study aims to determine the efforts to improve employee performance in public services in the Maladum Mes District, Sorong city, West Papua. The research method used is descriptive qualitative. The population is the total number of 15 civil servants within the Maladum Mes District office in Sorong City. Data were collected from questionnaires, interviews, and document reviews. That Service Performance The government administration process in Maladum Mes District, Sorong City is still far from quality, because 1) it still needs and must be improved, namely the appearance and discipline of employees, accuracy and expertise of employees, response and fast and precise service; 2) Factors that hinder the improvement of the performance of the State Civil Apparatus in the Maladum Mes District are the lack of skilled/expert personnel, the lack of staff and discipline on time, the lack of computer and printer support equipment; and 3) Ways to solve problems in improving the performance of the state civil apparatus in the District of Maladum Mes Sorong City, namely by holding training and the need for procurement of office facilities and infrastructure, adding employees and the availability of operational vehicles to support public service work.

Keywords: Performance; Public Service; Maldum Mes District; Sorong City

Abstrak

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar maupun kebutuhan pokok setiap warga negara atau penduduk/warga masyarakat atas suatu barang dan jasa maupun pelayanan administrasi terkait kepentingan publik yang sesuai dengan hak-hak dasarnya. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian ini untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada masyarakat di Distrik Maladum Mes Kota Sorong Papua Barat. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dimana keseluruhan pegawai negeri sipil lingkup kantor Distrik Maladum Mes Kota Sorong yang berjumlah 15 orang merupakan populasi dan data dikumpulkan dari kuesioner, wawancara, dan telaah dokumen. Dari hasil tersebut, didapatkan bahwa Kinerja Pelayanan Proses administrasi pemerintahan di Distrik Maladum Mes Kota Sorong masih jauh dari kata berkualitas, dikarenakan 1) masih perlu dan harus ditingkatkan yaitu penampilan dan kedisiplinan pegawai, kecermatan dan keahlian pegawai, respon dan pelayanan yang cepat dan tepat; 2) Faktor Yang menghambat peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Distrik Maladum Mes adalah kurangnya tenaga terampil/ahli, kurangnya jumlah pegawai dan kedisiplinan tepat waktu, kurangnya perangkat pendukung Komputer dan printer; dan 3) Cara pemecahan masalah dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara pada Distrik Maladum Mes Kota Sorong yaitu dengan diadakannya pelatihan dan perlunya pengadaan sarana dan prasarana perkantoran, penambahan pegawai dan tersedianya kendaraan operasional dalam menunjang pekerjaan pelayanan publik.

Kata Kunci: Kinerja; Pelayanan Publik; Distrik Maladum Mes; Kota Sorong

Pendahuluan

Sesuai dengan tuntutan reformasi birokrasi pada saat ini telah dijelaskan bahwa semua aparat birokrasi seharusnya dan seyogyanya dapat bersikap dan berperilaku sebagai aparat yang andal, handal, inovatif serta kreatif dalam melaksanakan tupoksinya sesuai yang diinginkan masyarakat, dimana memberikan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, tepat waktu, serta tidak berbelit-belit kepada masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan yang baik atas hak-haknya sebagai warga negara Indonesia. Oleh sebab itu, maka perlu dilakukan perubahan dalam hal orientasi, cara berpikir, dan bertindak oleh seluruh aparat birokrasi dalam menghadapi perubahan lingkungan internal dan eksternal yang dinamis. Selain itu, penguatan manajemen dari sumber daya aparatur menjadi tantangan bagi birokrasi modern yang berorientasi pada pelayanan publik, dan itu tergantung pemimpin di sebuah Organisasi yang mampu mengayomi seluruh bawahannya, Hal tersebut sesuai dengan (Akbar, 2015) yang menyatakan camat atau kepala distrik ataupun sebutan lainnya adalah simbol atau gelar kepemimpinan pada tingkat Kecamatan, dan sudah pasti camat/kepala distrik yang baik adalah yang mampu menjadi pengayom dan tauladan bagi seluruh yang dipimpinnya, baik itu yang ada di kantor distrik maupun yang ada di lingkungan distrik yaitu masyarakatnya.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar maupun kebutuhan pokok setiap warga negara atau penduduk/warga masyarakat atas suatu barang dan jasa maupun pelayanan administrasi terkait kepentingan publik yang sesuai dengan hak-hak dasarnya. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dapat dilihat bahwa ada tiga jalur yang dapat ditempuh untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat yakni: 1) peningkatan pelayanan publik, 2) pemberdayaan masyarakat dan 3) peran serta masyarakat. Maka akan jelas terlihat bahwa bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang krusial sebagai salah satu tugas umum dari pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Kualitas pelayanan administrasi ditentukan oleh seperti apa kepemimpinan dalam suatu organisasi. Hal ini dipertegas oleh (Kadir, 2018) yang menyatakan bahwa agar dapat meningkatkan kinerja pegawai maka peran kepemimpinan dalam seorang Pemimpin merupakan hal yang utama. Ditambahkan lagi (Rawi & Kadir, 2018), bahwa pemerintah memiliki peranan dalam peningkatan kesejahteraan umum utamanya dalam memberi pelayanan pada masyarakat dan sudah menjadi kewajiban yang sifatnya mutlak. Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh aparat pemerintah harus cukup bijaksana, mampu dan terampil. Adapun kebijakan dan keterampilan aparat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat terlihat dari kemampuannya melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada masyarakat. Oleh sebab itu, agar masyarakat dapat memberikan pandangan positif dan perasaan puas maka aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum dituntut untuk melaksanakannya secara professional dan berkelanjutan.

Peran utama atau sentral dari Pegawai Distrik Maladum Mes diharapkan sebagai kekuatan yang dapat menggerakkan roda kehidupan masyarakat dalam melayani kepentingan administrasi masyarakat ditingkat Distrik. Tapi faktanya pada proses pengadministrasian dan tanggung jawab pekerjaan tidak terlaksana secara professional, Sehingga Output pelayanan administrasi yang Visi Misi Distrik Maladum Mes dan Peraturan Daerah Kota Sorong No 40 tahun 2013 yaitu mewujudkan pelayanan prima sulit untuk diterapkan. Berdasarkan Observasi lapangan di Distrik Maladum Mes, Pelayanan publik oleh instansi pemerintah dalam hal ini Distrik Maladum Mes Kota Sorong ternyata belum sesuai dengan kualitas yang diinginkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari masih ada keluhan dari masyarakat tentang adanya bentuk diskriminasi pada proses pelayanan. Contohnya saja, masih adanya masyarakat yang dipersulit saat

mengurus surat izin usaha dan dikenakan biaya tambahan dengan janji pelayanan yang diterima akan lebih cepat. Ditambah lagi ada keluhan tentang ketidakpastian waktu dan ketetapan waktu pelayanan sehingga menimbulkan citra yang kurang baik tidak hanya pada aparatur pemerintahan itu sendiri melainkan pada instansi pemerintahan tersebut, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Agar mendukung kedua hal tersebut baik Visi Misi dan Peraturan Daerah Kota Sorong No 40 tahun 2013 terkait dengan mewujudkan pelayanan optimal, Pegawai seharusnya banyak mengikuti pelatihan, seminar atau semacamnya sehingga menambah pemahaman dan juga keterampilan mengenai pengelolaan administrasi yang baik dan menjadi pegangan utama bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Oleh sebab itu, dilakukan penelitian ini untuk membahas tentang kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan surat keterangan di wilayah distrik/kecamatan.

Metode

Pada prosesnya penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif untuk mengamati kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada kantor Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dengan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti agar memudahkan penulis dalam mendapatkan data yang objektif guna mengetahui dan memahami proses administrasi pemerintahan pada Kantor Distrik Maladum Mes Kota Sorong. Populasi adalah keseluruhan obyek atau subyek yang secara generalisasi wilayah mempunyai kualitas atau kompetensi serta karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti agar dapat mengkaji data dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2010). Sedangkan Populasi disini adalah keseluruhan pegawai negeri sipil lingkup Distrik Maladumes Kota Sorong. Adaun Teknik sampling dalam penelitian ini yakni menggunakan sampling jenuh, yaitu semua pegawai dalam lingkup Kantor Distrik Maladum Mes Kota Sorong. Selanjutnya, sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010) Sampel ini digunakan karena jumlah populasi yang diambil untuk diteliti sangat sedikit. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni: 1) Teknik Observasi, dimana menggali informasi terhadap aspek yang relevan dan sesuai sebagai dasar analisis; 2) Wawancara, adalah proses tanya jawab (interaksi verbal) guna memperoleh informasi; 3) Telaah dokumen, yakni tekni analisis yang dilakukan dengan mengkaji segala data yang diperoleh dilapangan untuk disandingkan dengan teori misalnya, peraturan perundang-undangan, kebijakan- kebijakan dan sumber data sekunder lainnya yang didapat dari dokumen.

Hasil dan Pembahasan

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong.

Karena instrumen pelayanan yaitu pegawai dan yang dilayani itu adalah masyarakat dan bukan sebaliknya. Era globalisasi sekarang ini aparatur pemerintah harus memberikan pelayanan yang andal, handal, tepat waktu, juga kreatif dan inovatif serta harus selalu siap. Hal ini sesuai dengan (Wahyudi, 2014) yaitu pegawai merupakan alat yang mampu menggerakkan seluruh kegiatan administratif yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Sebab, kinerja seseorang dinilai dari hasil kinerjanya yang merupakan kombinasi atau gabungan dari potensi, usaha, dan kesempatan yang dibuktikannya dalam pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara menurut Dorce Jitmau, selaku sekretaris yang juga menjabat sebagai Pelaksana Tugas (Plt.) Distrik Maladum Mes mengatakan bahwa: "Sudah menjadi tanggung jawab ketika di angkat menjadi aparatur sipil negara dan untuk setiap aparatur sipil negara bisa disiplin sebagai tugas utama karena dalam melayani masyarakat pun mereka telah diberi upah jadi untuk kedisiplinan aparatur sipil negara di Distrik Maladum Mes sudah berjalan dengan baik dalam pelayanan publik begitu juga pada keempat kelurahan yang di bawahi oleh Distrik Maladum Mes yakni Kelurahan Tampa Garam, Kelurahan Suprau, Kelurahan Tanjung Kasuari, dan Kelurahan Saoka." (Sumber: Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Dorce Jitmau juga menambahkan "Bahwa masyarakat di wilayah Distrik Maladum Mes pun terkadang meminta pelayanan bahkan di luar jam kerja dan para Aparatur Sipil Negara pun harus memberikan pelayanan di rumah". Hal lain adalah "jam kerja dari ASN sendiri ialah pukul 08.00 sampai jam 15.00 sore dan upayah dalam menghadapi hambatan dirinya sebagai plt. Distrik Maladum Mes sering melakukan evaluasi ataupun rapat bersama untuk membahas dan meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara demi memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat khususnya yang berada di kawasan Distrik Maladum Mes, bersama sama bergandeng tangan untuk melihat birokrasi pemerintahan dan fokus pada visi dan misi untuk bisa kerja dengan optimal" (Sumber: Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Pendapat informan diatas, pada dasarnya telah dipaparkan secara jelas tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dimana informan menyatakan bahwa, evaluasi ataupun rapat bersama untuk membahas dan meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara demi memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat khususnya yang berada di kawasan Distrik Maladum Mes, bersama sama bergandeng tangan untuk melihat birokrasi pemerintahan dan fokus pada visi dan misi untuk bisa kerja dengan optimal. Hal ini sesuai dengan (Pasolong, 2008) menyatakan bahwa, kinerja merupakan kualitas dalam berperilaku dengan berorientasi pada tugas dan pekerjaan dan juga merupakan tingkat pencapaian pada hasil yang sesuai dengan tujuan organisasi. Ditambahkan lagi Hasibuan (2003) dalam (Mananeke et al., 2019) bahwa kinerja yang dihasilkan dan dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya harus didasarkan atas kecakapan/potensi, pengalaman serta kesungguhan dalam melaksanakan juga waktu yang dimiliki. Menurut (Mangkunegara, 2009), indicator kinerja dapat dilihat dari kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab dari pegawai itu sendiri.

Informan selanjutnya, menurut Wenty Kurniati selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum mengatakan, "Mengenai kinerja dari Aparatur Sipil Negara di Kantor Distrik Maladum Mes sendiri sudah berjalan baik dan di lakukan semaksimal mungkin dalam hal pelayanan publik dengan para ASN yang selalu berada di Kantor dan juga selalu mengawasi setiap usaha yang ada di wilayah tersebut yang merupakan kawasan pariwisata dan juga usaha galian C. Sehingga setiap aktivitas di wilayah pemerintahan Distrik Maladum Mes bias berjalan sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah di tetapkan" (Sumber: Hasil wawancara 29 Januari 2020). Pendapat informan diatas, pada dasarnya telah dipaparkan secara jelas tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dimana informan menyatakan bahwa, dilakukan semaksimal mungkin dalam hal pelayanan publik dengan para ASN yang selalu berada di Kantor.

Informan selanjutnya, tanggapan dari Dolly Kiriho sebagai Ketua RT 02 RW 04 Kelurahan Saoka Distrik Maladum Mes terkait kinerja Apartur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik, dirinya mengatakan bahwa, "selama beberapa kali

dirinya mengurus surat-surat pengantar BPJS Kesehatan melalui Kantor Distrik Maladum Mes selalu dilayani dengan baik, mereka pun setiap harinya selalu berada di kantor pada pagi hari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar. Pegawai nya pun rutin melakukan kegiatan dengan melibatkan beberapa dinas terkait khususnya Dinas Sosial yang sering memberikan bantuan dan sosialisasi kepada kami warga di wilayah Distrik Maladum Mes" (Sumber : Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Pendapat informan diatas, pada dasarnya telah dipaparkan secara jelas tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dimana informan menyatakan bahwa, kegiatan dengan melibatkan beberapa Dinas terkait salah satunya Dinas Sosial yang sering memberikan bantuan dan sosialisasi kepada kami warga di wilayah Distrik Maladum Mes.

Senada dengan Dolly Kiriho bahwa pelayanan cukup baik, salah seorang warga di Tampa Garam yakni Iren Kendi wanita berusia 36 tahun yang hari-hari nya berprofesi sebagai penjual pinang dan beberapa buah hasil dari kebunnya ini: "Merasa cukup puas dengan kinerja yang diberikan oleh para Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes kepada dirinya yang beberapa kali mengurus surat pengantar ke catatan sipil dan juga surat rujukan kesehatan yang di keluarkan dari Kantor Distrik Maladum Mes. Walaupun dirinya melihat bahwa fasilitas yang belum memadai untuk menunjang kinerja para pegawai namun dirinya bisa memaklumi karena kantor ini baru di resmikan pada bulan April 2019. Sehingga dirinya harus menunggu beberapa jam untuk mendapatkan Surat yang di inginkannya, ditambah lagi pernah sekali surat pengantar yang diminta harus di tunda hingga dua hari karena Kepala Distrik yakni Dorce Jitmau yang tidak berada di tempat karena mengikuti agenda rapat di Kantor Walikota dalam 2 hari. Namun dirinya tetap merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dari Aparatur Sipil Negara di Distrik Maladum Mes" (Sumber : Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Pendapat informan diatas, pada dasarnya telah dipaparkan secara jelas tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dimana informan menyatakan bahwa, cukup puas dengan kinerja yang diberikan oleh para Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes kepada dirinya yang beberapa kali mengurus surat pengantar ke Dinas Catatan Sipil dan juga surat rujukan kesehatan yang di keluarkan dari Kantor Distrik Maladum Mes.

Namun adapula tanggapan yang berbeda bahwa pelayanan kurang baik dari salah satu warga di Kelurahan Suprau yakni Monika Mirino, dirinya mengatakan: "Kinerja Aparatur Sipil Negara di nilainya kurang baik, karena memilih-milih masyarakat dalam kepengurusan administrasi, jika dikenal oleh Pegawai maka proses administrasi lebih cepat dan hanya beberapa warga saja yang di libatkan dalam berbagai kegiatan. Ia juga menambahkan dengan berdirinya kantor Distrik Maladum Mes yang baru di wilayah Kelurahan Tanjung Kasuari diharapkan para pegawai bisa lebih aktif dalam melibatkan masyarakat jangan hanya orang-orang tertentu saja yang selalu dilibatkan dalam berbagai kegiatan yang kedepannya dapat meningkatkan ekonomi masyarakat setempat" (Sumber : Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Pendapat informan diatas, pada dasarnya telah dipaparkan secara jelas tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dimana informan menyatakan bahwa, Kinerja Aparatur Sipil Negara di nilainya kurang aktif dalam melibatkan semua masyarakat hanya beberapa warga saja yang di libatkan dalam berbagai kegiatan, diharapkan para Pegawai bisa lebih aktif dalam melibatkan masyarakat jangan hanya orang-orang tertentu saja yang selalu di libatkan dalam berbagai kegiatan.

Hal senada dengan Monika Mirino bahwa pelayanan kurang baik yaitu seorang pemuda bernama Jecson Alexius Mambrasar yang berusia 27 Tahun ini mengaku: "Saya pernah beberapa kali mengurus Administrasi di Distrik Maladum mes untuk keperluan Surat keterangan tentang pendidikannya. Namun ia sempat mengeluhkan keberadaan dari pimpinan Distrik yang kerap kali tidak berada di tempat saat dirinya hendak meminta tanda tangan untuk keabsahan dari surat-surat yang diurusnya namun, dirinya di minta kembali pada keesokan hari nya untuk menyelesaikan keperluannya. Dirinya berharap bahwa ada kebijakan khusus sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari tingkatan Distrik" (Sumber : Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Pendapat informan diatas, pada dasarnya telah dipaparkan secara jelas tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dimana informan menyatakan bahwa, keberadaan dari Pimpinan Distrik yang kerap kali tidak berada di tempat saat dirinya hendak meminta tanda tangan untuk keabsahan dari surat-surat yang diurusnya, berharap bahwa ada kebijakan khusus sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari tingkatan Distrik.

Hal senada juga dengan Monika Mirino dan Jecson Alexius Mambrasar bahwa pelayanan kurang baik, wanita paruh baya yakni Irene Mayo dirinya menyebutkan: "Kedisiplinan yang kurang dari para Aparatur Sipil Negara di Distrik Maladum Mes. Dari pandangan nya yang juga berjualan di sekitar kantor, dirinya melihat para Aparatur Sipil Negara yang sering pulang lebih awal dari jam yang di tetapkan sehingga seringkali pengurusan administrasi pun harus tertunda hingga keesokan harinya. Dirinya juga mengeluhkan kinerja para pegawai Distrik yang tidak merata dalam melibatkan masyarakat di berbagai kegiatan dalam pengembangan sumber daya manusia nya, Padahal sangat banyak potensi usaha yang ada hampir di setiap penduduk yang berada di kawasan pariwisata tersebut" (Sumber : Hasil wawancara 29 Januari 2020). Dari hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwasanya Kinerja Aparatur Sipil Negara yang berada di Kawasan Distrik Maladum Mes dalam pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik. Dilihat dari beberapa poin ataupun kriteria pengukuran kinerja menurut (Dharma, 2012).

Pertama Produktivitas, jika dilihat dari keaktifan para Aparatur Sipil Negara dalam kepengurusan administratif yang selalu berupaya untuk memberikan secepatnya kepada masyarakat yang bersangkutan namun terkadang yang menjadi kendala yakni ketika surat tersebut di minta keabsahannya dalam hal ini tanda tangan dari Distrik. Kedua yakni kualitas layanan yang selalu di tingkatkan meskipun mereka keterbatasan komputer dan printer namun para Aparatur Sipil Negara yang berada di Distrik Maladum Mes ini masing-masing membawa Laptop agar bisa melayani masyarakat dengan cepat dan tepat. Hal ini sangat membantu masyarakat dalam hal penyediaan layanan oleh pegawai. Menurut (Abdurrahman & Halim, 2017) bahwa pelayanan oleh aparatur harus selalu ditingkatkan sebab aparatur adalah asset penting dan utama dalam suatu organisasi, organisasi yang berkembang tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dengan tambahan fasilitas pendukung saat melaksanakan tugasnya.

Kemudian pada poin ketiga dari kriteria kinerja ialah responsivitas yang mana penulis menyimpulkan dari hasil wawancara bersama masyarakat bahwasannya responsivitas dari pegawai kepada masyarakat masih kurang menyentuh ke semua lapisan masyarakat yang ada di wilayah setempat. Namun jika dililhat dari upaya-upaya Aparatur Sipil Negara yang bekerja sama dengan beberapa dinas untuk menunjang ekonomi masyarakat pun bisa di bilang berjalan dan tidak fakum sama sekali. Menurut

(Imbaruddin, 2019) bahwa Prinsip utama dari suatu analisis lembaga adalah mempertanyakan apakah layanan publik sudah dijalankan dengan baik dan keterampilan dari sumber daya manusianya juga harus betul-betul didesain dan diisi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu juga untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik Dorce Jitmau selaku plt distrik Maladum Mes setiap bulan nya selalu melakukan evaluasi kinerja agar adanya peningkatan grafik pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi pemerintahan khususnya di tingkat distrik. (Sunda et al., 2017) menjelaskan bahwa produktifitas kinerja dari seorang aparat secara individu maupun kolektif adalah gabungan dari kualitas kerja yang dibuktikan hasil yang diperoleh, dimana pengertian produktifitas itu sendiri yakni potensi dalam menghasilkan sesuatu baik materil maupun non materil dalam bekerja. Demi mewujudkan dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab setiap aparatur harus profesional dalam bidangnya.

2. Hambatan-hambatan dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong.

Menurut Dorce Jitmau Selaku Plt Distrik Maladum Mes hambatan di Distrik, Jalan di kawasan Distrik Yang masih perlu di perluas dan di perbaiki beberapa jalan yang rusak sehingga salah satu faktor Pegawai datang terlambat dan dikarenakan wilayah tersebut adalah wilayah pariwisata yang di rencanakan kedepannya akan diadakan pengembangan pembangunan Wisata". (Sumber: Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Pendapat informan diatas, pada dasarnya telah dipaparkan secara jelas tentang hambatan-hambatan dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dimana informan menyatakan bahwa, beberapa jalan yang rusak adalah salah satu faktor Pegawai datang terlambat. Senada dengan Dorce Jitmau, Menurut Wenty Kurniati, selaku Kepala seksi Pelayanan Umum mengatakan bahwa: "Kendala yang di alami dalam meningkatkan kinerja Apartur Sipil Negara terdapat beberapa point yang pertama sama dengan Kepala Distrik yaitu akses jalan yang rusak, keterbatasan dana dalam menunjang aktifitas pengerjaan pelayanan publik dan juga keterbatasan fasilitas pasalnya hanya tersedia satu unit Komputer dan printer untuk mengerjakan tugas-tugas pokok yang sangat membutuhkan kedua alat tersebut dan juga menghambat pelayanan publik yang mana akan menunda waktu pengerjaan. Selain itu juga kurang nya kepedulian masyarakat dalam memahami sistem administrasi pada kantor Distrik Maladum Mes, dimana masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi seringkali meminta untuk segera di selesaikan sedangkan dalam pengurusan membutuhkan tahapan administrasi. Namun kerab kali Plt kepala Distrik Maladum Mes seringkali mengikuti agenda Rapat ataupun Dinas Luar yang mengakibatkan terjadinya penundaan di setujuinya suatu surat." Beliau juga menegaskan bahwa "Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kantor Distrik Maladum Mes selalu berupaya untuk memberikan pelayanan Publik dan juga sebagai fasilitator dalam setiap surat perijinan yang masuk melalui dirinya." (Sumber: Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Pendapat informan diatas, pada dasarnya telah dipaparkan secara jelas tentang hambatan-hambatan dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dimana informan menyatakan bahwa, Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kantor Distrik Maladum Mes selalu berupaya untuk memberikan pelayanan Publik dan juga sebagai fasilitator dalam setiap surat perijinan yang masuk.

Senada dengan Dorce Jitmau dan Wenty Kurniati, menurut Faudjia Uma Sangadji, selaku staf dari Distrik Maladum Mes menyatakan adapun hambatan-hambatan

yang ada dalam pelayanan publik di Distrik Maladum Mes ialah "Terkendala dari Akses jalan yang rusak sehingga surat keterangan terlambat dari kantor kelurahan menuju Kantor Distrik, sehingga masyarakat yang memiliki kepentingan pun terpaksa harus menunda keperluan mereka. Sehingga masyarakat menyimpulkan bahwa ketidaktepatan waktu yang menjadi faktor terhambatnya kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Distrik Maladum Mes sendiri." (Sumber: Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat (Alirman, 2016) yaitu Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa bersangkutan dengan kelembagaan penyelenggaraan pelayanan (Organisasi), proses pelayanan dan proses sumber daya manusia pemberi layanan. Adapun bukti fisik yakni meliputi segala fasilitas, sarana, prasarana, serta subjek dari pelayanan itu sendiri yakni pegawai yang merupakan wujud kongkrit dari indikator kinerja tersebut.

Dari hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwasannya hambatan-hambatan yang berada di Kawasan Distrik Maladum Mes dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat belum dikategorikan baik, karena dari sisi dana masih terbatas sehingga kebutuhan kantor belum terpenuhi, dari sisi fasilitas juga belum terpenuhi karena masih menggunakan satu unit komputer sehingga membuat pelayanan lama dalam prosesnya. Instansi atau kantor yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak citra institusi/organisasi.

3. Upaya dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong.

Dalam upaya meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) menurut Dorce Jitmau selaku Sekretaris yang juga menjabat sebagai Pelaksana tugas (Plt.) Kepala Distrik Maladum Mes, dirinya mengatakan bahwa:

Adapun upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara ialah dirinya dan para pegawai di Distrik Maladum Mes sering melakukan evaluasi di setiap bulannya untuk mengecek aktivitas pelayanan publik dan dirinya pun selalu berkoordinasi dengan setiap kepala seksi bahkan staf dan mengambil kebijakan dari setiap bidang dalam pelayanan publik. Begitu juga dengan meningkatkan dan menambah wawasan bagi setiap pegawai yang berada di lingkup Distrik dengan mengikuti setiap pelatihan baik di dalam maupun di luar kota dirinya pun turun langsung untuk mengawasi setiap perizinan usaha yang ada di wilayah Distrik Maladum mes Kota Sorong (Sumber: Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Pendapat informan diatas, pada dasarnya telah dipaparkan secara jelas tentang upaya dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, dimana informan menyatakan bahwa, meningkatkan dan menambah wawasan bagi setiap pegawai yang berada di lingkup Distrik dengan mengikuti setiap pelatihan baik di dalam maupun di luar kota. Hal ini sesuai dengan (Harlie, 2012) yang mengatakan bahwa, Pegawai harus dikembangkan dalam segi wawasan dan keterampilannya dengan pengembangan karir serta pendidikan maupun pelatihan, sebab aparatur pemerintah diharuskan memiliki potensi, keterampilan yang lebih, wawasan yang luas serta bakat, kepribadian dan motif kerja yang mumpuni dan yang paling penting bermoral sehingga menghasilkan etos kerja yang maksimal.

Hal senada dengan Dorce Jitmau, bahwa pengembangan Pegawai salah satunya dengan pendidikan atau pelatihan, Menurut Wenty Kurniati selaku Kepala seksi Pelayanan Umum dirinya mengatakan:

Upaya-upaya yang dapat dilakukan dari Distrik Maladum Mes untuk meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara yakni dengan menyampaikan di setiap rapat untuk memiliki komunikasi yang baik dan mudah dimengerti bagi setiap masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Dirinya juga menambahkan dalam meningkatkan kualitas dari aparatur sipil negara itu sendiri yakni dengan mengikuti beberapa pelatihan khususnya dalam mengawasi aktifitas pariwisata dan masyarakat yang berada di wilayah Distrik Maladum Mes yang merupakan kawasan pariwisata di kota sorong. Dan terkait dengan kekurangannya Fasilitas penunjang pelayanan publik dirinya bersama semua perangkat yang berada di kantor Distrik Maladum Mes tengah menunggu realisasi dari surat yang telah di kirimkan kepada Kantor Walikota untuk pengadaan Fasilitas penunjang Pelayanan Publik (Sumber: Hasil wawancara 29 Januari 2020).

Dari hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwasannya upaya yang berada di Kawasan Distrik Maladom Mes dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat sudah cukup baik karena setiap bulan oleh Pimpinan di evaluasi aktivitas pelayanan, Hal ini disesuaikan oleh (Kadir, 2018), yang menyatakan bahwa Kepemimpinan berperan sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Dalam mengasah kemampuan dan keterampilan pegawai, Distrik juga harusnya banyak mengikuti atau membuat pelatihan-pelatihan yang diadakan baik oleh Pemerintah Kota maupun Kantor Distrik itu sendiri, sehingga Pegawai yang dimiliki Kantor Distrik andal, handal, dan terampil serta cermat dalam memberi pelayanan pada masyarakat. Adapun asas-asas pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang profesionalisme setiap pelaksana yang harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang keahliannya dan bidang tugasnya agar bentuk pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan masyarakat, dimana tepat waktu dalam pelayanan, tidak ada diskriminasi, serta akurasi yang tinggi untuk meminimalisir kesalahan. Selanjutnya (Pinaling et al., 2018) menambahkan bahwa dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan pekerjaan oleh para pegawai akan menambah nilai kepuasan dari masyarakat sebagai penerima layanan dan secara otomatis meningkatkan etos kerja.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Proses administrasi pemerintahan di Distrik Maladom Mes Kota Sorong masih jauh dari kata berkualitas, dimana 1) masih perlu dan harus ditingkatkan yaitu penampilan dan kedisiplinan pegawai, kecermatan dan keahlian pegawai, respon dan pelayanan yang cepat dan tepat; 2) faktor Yang menghambat peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Distrik Maladum Mes adalah kurangnya tenaga terampil/ahli, kurangnya jumlah pegawai dan kedisiplinan tepat waktu, kurangnya perangkat pendukung Komputer, printer dan AC; 3) cara pemecahan masalah dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara pada Distrik Maladum mes Kota Sorong yaitu dengan diadakannya pelatihan dan perlunya pengadaan sarana dan prasarana perkantoran, penambahan pegawai dan tersedianya kendaraan operasional dalam menunjang pekerjaan pelayanan publik.

Daftar Pustaka

Abdurrahman, A., & Halim, H. (2017). ANALYSIS OF TRAINING NEED ANALYSIS AT THE BOARD OFEMPLOYEE AND HUMAN RESOURCE DEVELOPMENTOF TIDORE KEPULAUAN MUNICIPALITY. *Jurnal Administrasi Negara*, 23(3), 124–136.

- Akbar, Muh. F. (2015). Analisis Peran Kepemimpinan Camat Di Kantor Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 1(2), 158–169.
- Alirman, N. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu . *JOM Fisip*, 3(2), 1–11.
- Dharma, S. (2012). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harlie, M. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan. *JAM: Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(4), 860–867.
- Imbaruddin, A. (2019). *Birokrasi, Akuntabilitas, Kinerja*. . Deepublish.
- Kadir, M. A. A. (2018). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN CAMAT TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN BUNGAYA KABUPATEN GOWA. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(1), 37–47. <https://doi.org/10.33506/jn.v3i1.86>
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Pustaka Karya.
- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Makassar: Alfabeta.
- Pinaling, I. E., Lopian, M., & Kasenda, V. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Simpang Raya Kabuapten Luwuk Banggai. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–12.
- Rawi, R. D. P., & Kadir, M. A. A. (2018). ANALISIS HUBUNGAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Kasus Pada Kantor Wali Kota Sorong Papua Barat). *Manajemen Dewantara*, 2(2), 87–94. <https://doi.org/10.26460/md.v2i2.2960>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunda, C. M., Lumolos, J., & Sambiran, S. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–12.
- Wahyudi, J. (2014). Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Kajian Pra Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Timur). *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(3), 20–25.