

## Analisis Kinerja Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana

Gustaf Doland Wewra

Program Studi Akuntansi Sektor Publik, Politeknik Lengguru Kaimana.

Email: [dolandwewra13@gmail.com](mailto:dolandwewra13@gmail.com)

### Article History

Received: 29-7-24

Revised: 23-8-2024

Published: 28-8-2024

### Keywords:

Government  
Performance, Public  
Services.

**Abstract:** *The purpose of this research is to determine and describe the performance of the Kaimana District Government and the factors influencing the performance of the Kaimana District. The data used in this study are primary data. Primary data is processed from observations, interviews, and evaluating the extent to which leadership and culture factors influence the performance of the Kaimana District government. The analytical unit in this study is the Kaimana District Office as an organization. The method used in this research is a qualitative descriptive method. The results of this study indicate that the performance of the Kaimana District government is categorized as low. This can be seen from the indicators of tangibles/appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research also shows that the inhibiting factors in the implementation of public services in the Kaimana District Office are the lack of human resources, employees who are lazy to come to the office, a dirty district office environment, most employees who hold dual positions as village secretaries in villages that do not yet have definitive village heads, employee's lack of discipline in terms of early attendance, lack of awareness among employees in serving the community, and inadequate supporting infrastructure for services.*

### KataKunci:

Kinerja Pemerintah,  
Pelayanan Publik.

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Pemerintah Distrik Kaimana serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Distrik Kaimana. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diolah dari hasil pengamatan, wawancara serta mengevaluasi seberapa jauh faktor kepemimpinan dan budaya berpengaruh terhadap kinerja pemerintah Distrik Kaimana. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu kantor Distrik Kaimana sebagai suatu organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah Distrik Kaimana dikategorikan rendah. Hal ini dapat dilihat dari indikator *tangibles/tampilan*, *reliability/kehandalan*, *responsiveness/ketanggapan*, *assurance/jaminan*, dan *emphaty/empati*. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Distrik Kabupaten Kaimana yaitu kurangnya sumber daya manusia, pegawai yang malas datang ke kantor, lingkungan kantor kecamatan yang kotor, sebagian besar pegawai yang merangkap jabatan sebagai karteker di kampung-kampung yang belum mempunyai kepala kampung defenetif, ketidak disiplin pegawai terhadap kehadiran lebih awal, ketidaksadaran pegawai melayani masyarakat dengan dan masih kurangnya sarana prasarana penunjang pelayanan.

## PENDAHULUAN

Salah satu perubahan yang dimaksud adalah penerapan paradigma pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang merupakan syarat bagi pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa Indonesia. Tuntutan publik menghendaki agar pemerintah dapat menerapkan paradigma pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang memberikan nuansa peran dan



fungsi yang seimbang antara pemerintah, swasta dan masyarakat, dengan prinsip yang mendasarinya yaitu adanya transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

Negara Indonesia sudah menerapkan konsep Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2014 hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi dan nepotisme. Oleh karena itu, berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 harus mampu menciptakan pemerintah yang transparan, efisien dan birokrasi yang semakin baik.

Menurut Moenir (2015) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Pelayanan publik adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Menurut Mukarom dan Laksana (2018) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara yaitu: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dalam hal ini, pemerintah melalui Aparatur Negeri Sipil (ASN) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Permenpan Nomor 63 Tahun 2003 mengenai standar pelayanan publik. pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan Ruang lingkup pelayanan publik. Adapun penyelenggaraan pelayanan publik lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Menurut Moenir (2015) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Harus diakui bahwa kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dari kedua sisi tersebut

belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan publik.

Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik Negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan. Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam kenyataannya pelayanan yang diberikan pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Adanya anggapan bahwa di era otonomi daerah, kualitas pelayanan publik justru semakin buruk dari sebelumnya. Profesionalisme Menurut Zulkarnain and Mirawati (2019) menyatakan bahwa Profesionalisme adalah keandalan dan profesionalisme yang dengannya tugas dilakukan sehingga dapat dilakukan dengan kualitas tinggi, tepat waktu, dengan kecerdasan dan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti klien. Aparatur Negara atau pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat diperlukan untuk melaksanakan kegiatan dan kebijaksanaan yang dibuat oleh pemerintah dalam melakukan pembangunan nasional.

Hasil prasarvei menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Distrik kaimana dalam pelayanan publik masih banyak terdapat kelemahan baik pada aspek efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, dan kualitas layanan. Kelemahan pada aspek efektivitas dapat dindikasikan oleh ketidak mampuan pemerintah kecamatan dalam mengembangkan dan melaksanakan program pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas pemerintah Kecamatan. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat selama ini terkait kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan layanan, kepastian waktu, kemudahan akses website dan kedisiplinan pegawai yang seharusnya dipenuhi karena sudah menjadi ketentuan dalam standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Permenpan Nomor 63 Tahun 2003, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di Distrik Kaimana yang masih rendah serta belum efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Pemerintah Distrik Kaimana serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana.

## **METODE**

### *Metode Penelitian*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2022). Metode penelitian deskriptif adalah metode-metode penelitian yang memusatkan perhatiannya kepada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat faktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diteliti sebagaimana adanya diiringi dengan inteprestasi yang rasional dan akurat

### *Lokasi Penelitian*

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana.

### *Populasi dan Sampel*

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai dikantor Distrik yang memberikan pelayanan dan masyarakat yang datang melakukan pengurusan di kantor Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana. Informan merupakan pelaku yang memiliki peran penting untuk mendukung proses penelitian yang dilakukan dengan memberikan tanggapan serta informasi terkait hal yang dianggap penting oleh peneliti Menurut Rachmasary (2021) Sampel penelitian ini terdiri dari 8 orang dimana 5 orang masyarakat yang datang melakukan pelayanan, 2 orang pegawai layanan dan 1 Kepala Bagian .

### *Teknik Pengumpulan Data.*

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara mengumpulkan data informasi yang relevan dan diperlukan dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2020). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu: (1) observasi; (2) wawancara; (3) dokumentasi (4) studi kepustakaan.

### *Teknik Analisis Data.*

Analisis data merupakan suatu proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan bahan-bahan lain yang relevan sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada khalayak umum. Menurut Sugiyono (2022). Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik analisis data sebagai berikut: 1. Reduksi Data, 2. Penyajian data, 3. Penarikan Kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Hasil penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Kaimana saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana.

### *Dimensi Tangible (Berwujud)*

Pelayanan publik di Distrk Kaimana Kabupaten Kaimana pada dasarnya sudah menerapkan dimensi *tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kinerja pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan dalam dimensi ini adalah penampilan pegawai pelayanan dalam melayani pengguna layanan dan penggunaan alat bantu saja. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan seperti kenyamanan tempat melakukan pelayanan contohnya sampah-sampah masih berserakan disekitar lingkungan kantor Distrik Kaimana yang menyebabkan pengguna layanan merasa kurang nyaman, selanjutnya kemudahan dalam melakukan proses pelayanan contohnya para pengguna layanan harus menunggu pegawai layanan dan contoh lainnya pada saat pengguna layanan datang ke kantor Distrik kadang-kadang pegawai pelayanan tidak ada ditempat.

### *Dimensi Reliability (Kehandalan)*

Penilaian kinerja pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi *reliability* adalah kecamatan memiliki standar pelayanan yang jelas. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan seperti kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena hampir semua pegawai dikantor Distrik Kaimana yang belum terlalu mampu dan ahli dalam menggunakan komputer.

#### *Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)*

Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan dan sebagai salah satu pendorong keberhasilan dalam pelayanan, daya tanggap dalam pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja. Jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta kinerja pelayanan yang baik, tetapi jika pelayanan tanpa merespon semua keluhan pengguna layanan, membiarkan pengguna layanan menunggu dan ketiadaan pegawai di ruang pelayanan akan menyebabkan persepsi negatif dalam kinerja pelayanan publik.

#### *Dimensi Assurance (Jaminan)*

Dalam pelayanan yang dilakukan di kantor Distrik Kaimana pegawai tidak memberikan jaminan waktu hanya saja pegawai layanan menjanjikan pengguna layanan untuk kembali lagi besok, ketika pengguna layanan kembali pelayanan yang diminta belum juga diselesaikan oleh pegawai layanan. Hal ini disebabkan karena pegawai layanan yang ada di Distrik Kaimana karena pegawai selalu meninggalkan kantor Distrik pada saat jam kerja dan tidak kembali lagi, akhirnya segala urusan yang diminta oleh pengguna layanan jadi terhambat. Jika penyedia hanya menjanjikan dalam pelayanan dan tidak dilaksanakan maka akan menyebabkan hilangnya rasa kepercayaan dari pengguna layanan terhadap penyedia layanan.

#### *Dimensi Emphaty (Empati)*

Para pegawai layanan di kantor Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana dalam pelayanan publik selalu terjadi hal diskriminasi atau membeda-bedakan. Diskriminasi yang terjadi di kantor Distrik Kaimana adalah jika pengguna layanan yang datang adalah sanak saudara atau kenalan dari para pegawai layanan maka orang tersebut diutamakan dibandingkan dengan orang yang sudah antri atau datang lebih awal. Pada dasarnya di kantor Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana diskriminasi atau membeda-bedakan sudah menjadi kebiasaan dari para pengguna layanan. Memiliki sikap professional dalam pelayanan publik merupakan salah satu faktor pendukung kinerja yang baik dalam pelayanan.

#### *Faktor-faktor Penghambat Kinerja Pegawai Layanan dan Proses Pelayanan Publik*

Adapun faktor-faktor penghambat, yaitu: (1) lingkungan kantor Distrik Kaimana yang kotor; (2) kurangnya sumber daya manusia; (3) sebagian besar pegawai layanan harus merangkap jabatan penjabat sementara atau karteker di Kampung-Kampung yang belum memiliki kepala kampung atau Kepala Desa defenitif; (4) ketidakdisiplinan pegawai; (5) masih kurangnya sarana prasarana penunjang pelayanan.

#### *Faktor-faktor Pendukung dalam Kinerja Pelayanan Publik*

Faktor-faktor pendukung dalam kinerja pelayanan publik di Kantor Distrik kaimana diantaranya: (1) penampilan pegawai layanan selalu rapi; (2) pelayanan di kantor Distrik Kaimana sudah sesuai dengan standar; (3) pegawai layanan tidak memberikan jaminan biaya hanya saja memberikan jaminan biaya bagi pelayanan

tertentu; (4) Pegawai layanan selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan lainnya; (5) saling menyemangati sesama pegawai; (6) Pegawai mengadakan rapat koordinasi atau evaluasi mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada pengguna layanan.

#### *Faktor-faktor Pendukung dalam Kinerja Pelayanan Publik*

Adapun faktor pendorong dalam kinerja pelayanan publik di kantor Distrik Kaimana adalah pegawai layanan harus memiliki kesadaran dalam melayani pengguna layanan dengan ikhlas dan tulus dan adanya tenaga ahli dan mampu dalam menggunakan alat bantu sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

### **KESIMPULAN**

Peneliti menyimpulkan bahwa dimensi *Tangibel* (Penampilan) yang mempunyai indikator yang sudah diterapkan adalah penampilan pegawai pelayanan dalam melayani pengguna layanan dan penggunaan alat bantu. Dimensi *reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator yang sudah diterapkan adalah kantor Distrik Kaimana memiliki standard pelayanan yang jelas. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) tidak ada satupun indikator yang diterapkan diantaranya merespon setiap pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator yang sudah diterapkan adalah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator yang sudah diterapkan adalah mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Faktor penghambat dalam kinerja pelayanan publik di kantor Distrik adalah kurangnya sumber daya manusia, pegawai yang malas datang ke kantor, lingkungan kantor distrik yang kotor, sebagian besar pegawai yang merangkap jabatan sebagai karteker di kampung-kampung yang belum mempunyai kepala kampung defenetif, ketidak disiplin pegawai terhadap kehadiran lebih awal, ketidaksadaran pegawai melayani masyarakat dengan dan masih kurangnya sarana prasarana penunjang pelayanan.

### **SARAN**

Peneliti menyarankan agar Kantor Distrik Kaimana sebaiknya membuat tempat pembuang sampah disekitar lingkungan kantor distrik, memberikan pelatihan kepada pegawai yang belum mampu dan tidak punya keahlian dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan seperti komputer serta pegawai pelayanan sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya merespon, menghargai, tidak membeda-bedakan atau diskriminasi, keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan persepsi yang positif terhadap kinerja pegawai pelayanan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- H.A.S. Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia. Jakarta. PT. Bumi Akasara.
- Maryam, N. S. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, vol 6, No 1, hal 1.

- Mirawati, Zulkarnain. 2019. Karakteristik Dewan Direksi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. Volume 2 Nomor 2. Cakrawala – Repositori IMWI.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rachmasari, P. (2021). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Kinerja*, 3(02), 213-229.
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.