



ANALISIS KINERJA APARATUR KELURAHAN TAROK DIPO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Urla Serli Putri

Universitas Islam Negeri Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi

email : urlaputri09@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the performance of Tarok Dipo Village apparatus in providing services to the community, both from the aspects of timeliness, service quality, apparatus attitudes, and utilization of facilities and infrastructure. The research method used is descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results showed that the performance of the kelurahan apparatus in general had been running quite well, but there were still several obstacles such as limited human resources, less than optimal utilization of information technology, and delays in the process of completing certain administrations. The community generally feels helped by the existence of village services, but expects improvements in terms of speed, transparency, and a more responsive service attitude. Therefore, efforts are needed to improve the competence of the apparatus, the utilization of digital technology, and the strengthening of a work culture that is oriented towards public services.*

Keywords: *Analysis, Performance, Public Service*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur Kelurahan Tarok Dipo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari aspek ketepatan waktu, kualitas pelayanan, sikap aparatur, maupun pemanfaatan sarana dan prasarana. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur kelurahan secara umum sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, serta keterlambatan dalam proses penyelesaian administrasi tertentu. Masyarakat pada umumnya merasa terbantu dengan adanya pelayanan kelurahan, tetapi mengharapkan peningkatan dalam hal kecepatan, transparansi, dan sikap pelayanan yang lebih responsif. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi digital, serta penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik.

Kata kunci: Analisis, Kinerja, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik serta merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara.¹ Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (selanjutnya disingkat dengan UUD 1945) menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan penyediaan pelayanan umum yang layak”. Artinya, negara wajib memberikan pelayanan pada seluruh warga negara berdasarkan UUD 1945.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat (Suprianto, 2014). Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan di tingkat paling bawah, kelurahan memiliki peran strategis sebagai garda terdepan yang berhubungan langsung dengan warga. Oleh karena itu, kualitas pelayanan aparatur kelurahan menjadi cerminan keberhasilan birokrasi dalam memberikan kepuasan dan kesejahteraan bagi masyarakat. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan tidak hanya diukur

dari ketepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga dari aspek profesionalitas, sikap, dan kemampuan memberikan solusi atas permasalahan masyarakat (Amin, 2020).

Kelurahan Tarok Dipo sebagai salah satu kelurahan di Kota Bukittinggi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, serta akuntabel. Berbagai layanan administrasi seperti pengurusan Kartu Keluarga, KTP, surat keterangan, hingga pelayanan sosial merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi dengan baik. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Beberapa masyarakat mengeluhkan proses pelayanan yang relatif lambat, keterbatasan sarana dan prasarana, serta sikap aparatur yang dinilai kurang responsif. Permasalahan tersebut jika tidak ditangani dengan baik dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur kelurahan dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Salah satu Kelurahan yang terdapat di Kota Bukittinggi yang memiliki lebih banyak penduduk yaitu Kelurahan Tarok Dipo yang terletak di Kecamatan Guguk Panjang Kota dengan jumlah pegawai yaitu 6 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Honor. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dari beberapa anggota masyarakat di Kelurahan Tarok Dipo, ditemukan beberapa masalah seperti sikap aparat yang kurang ramah, kurangnya kemampuan aparat dalam mengatasi permasalahan masyarakat, tarif pelayanan yang berbeda-beda, waktu pelayanan yang sangat lama, tata cara pelayanan yang berbelit-belit, terdapat aparat yang tidak hadir pada saat jam kerja dan datang terlambat atau pulang sebelum selesai jam kerja, proses pelayanan yang tidak transparan dan hasil pelayanan yang kurang memuaskan.

Oleh karena itu, analisis kinerja aparatur Kelurahan Tarok Dipo dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting dilakukan. Dengan adanya analisis ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan yang telah diberikan, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor penghambat maupun pendukung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi aparatur kelurahan untuk meningkatkan kinerja, serta memberikan rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai kinerja aparatur Kelurahan Tarok Dipo dalam memberikan pelayanan publik. Bahan yang digunakan adalah Bahan hukum yang didapatkan dengan melakukan penelitian pustaka, pendapat para ahli yang ada kaitannya dengan artikel ini. Dan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penyajian data, berupa uraian deskriptif. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, untuk merumuskan temuan penelitian dan memastikan kesesuaiannya dengan fokus kajian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur dalam Aspek Disiplin Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja aparatur Kelurahan Tarok Dipo secara umum sudah berjalan cukup baik, terlihat dari kepatuhan pegawai terhadap aturan jam kerja, penggunaan atribut, serta pelaksanaan tugas sesuai prosedur. Namun, masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti keterlambatan masuk kantor, pulang lebih awal, dan kurangnya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi. Kondisi ini berdampak pada kelancaran pelayanan kepada masyarakat, terutama pada jam-jam sibuk.

Disiplin kerja merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja aparatur. Menurut Hasibuan (2012), disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Semakin tinggi disiplin aparatur, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Dalam konteks pelayanan publik, rendahnya disiplin akan menurunkan kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan.

Menurut (Hutapea, 2018) penjabaran terkait indikator disiplin kerja mencakup:

1. Absensi

Absensi yaitu aktivitas pencatatan agar dapat melihat jumlah peserta maupun kumpulan yang hadir dalam sebuah lokasi atau kegiatan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ketidakhadiran yaitu pegawai yang tidak bekerja pada hari kerja disebabkan oleh sakit izin maupun suatu kelalaian serta liburan. Absensi merupakan manajemen daftar kehadiran pegawai. Dari hasil wawancara yang dilaksanakan disimpulkan terkait tingkat kehadiran pegawai sangat rendah dipicu oleh ketidaktaatannya pada suatu aturan serta rasa tidak nyaman saat bekerja.

2. Sikap Dan Perilaku

Sikap serta perilaku menjadi perbuatan pegawai pada pelaksanaan suatu pekerjaan yang bisa memberikan keuntungan maupun kerugian bagi tempat kerjanya. Sikap serta perilaku pegawai itu mencakup kepatuhan pegawai saat mendapat pekerjaan semangat, inisiatif yang diperlihatkan saat menyelesaikan pekerjaan serta kegigihan pegawai pada pelaksanaan pekerjaan. Mengacu pada hasil wawancara yang dilakukan diketahui bahwa sikap dan perilaku kerja yang dilakukan di kantor lurah tarok dipo dilaksanakan dengan cukup baik. Masyarakat merasa terlayani dengan baik (Wicaksono & Ilyas, 2022).

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam hal ini berkaitan dengan kewajiban pegawai pada pelaksanaan pekerjaan yang diberikan dengan maksimal sesuai tujuan. Kesadaran pada tempat kerja meliputi seberapa jauh pegawai sadar rasa patuhnya serta sikap mereka pada lembaga pemerintah serta aturan yang telah ditetapkan. Rasa tanggung jawab serta komitmen saat bekerja ini menjadikan pegawai akan senantiasa berupaya mematuhi peraturan serta tujuan yang sudah ditentukan.

Kinerja Aparatur dalam Aspek Kompetensi dan Profesionalisme

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Tarok Dipu memiliki kompetensi dasar yang cukup baik dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, terutama terkait pelayanan administrasi kependudukan, pengurusan surat-menyurat, serta koordinasi dengan masyarakat dan lembaga terkait. Sebagian besar aparatur memahami prosedur kerja, sehingga pelayanan publik tetap dapat berjalan dengan baik.

Namun, masih terdapat beberapa keterbatasan, terutama dalam hal penguasaan teknologi informasi. Proses pelayanan berbasis aplikasi atau sistem online belum sepenuhnya dapat dikuasai oleh seluruh aparatur, sehingga pelayanan terkadang mengalami keterlambatan. Selain itu, profesionalisme dalam melayani masyarakat belum merata, masih ditemukan pegawai yang kurang sigap atau kurang sabar ketika menghadapi warga yang tidak memahami prosedur administrasi. Kompetensi dan profesionalisme merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Pandey, 2015).

Menurut Spencer & Spencer (1993), kompetensi mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang mendukung kinerja aparatur. Sementara itu, profesionalisme menekankan pada integritas, tanggung jawab, serta orientasi pelayanan. Aparatur yang kompeten dan profesional

akan lebih mampu menghadapi perubahan serta memberikan pelayanan yang adil, cepat, dan tepat.

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (Sedarmayanti, 2018) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab. Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi itu sangat tergantung pada kesempurnaan pegawai yang berada di dalamnya yang mampu bekerja secara profesional, efektif, dan efisien guna meningkatkan kelancaran roda pemerintahan. Aparatur pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus sebagai publik service, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai lapisan, melakukan tugasnya ini dikarenakan profesionalisme birokrat ataupun Pegawai Negeri Sipil tersebut tidak berjalan dengan baik. Banyak yang bisa mempengaruhi profesionalisme kerja pegawai sehingga kurang maksimal dan optimal, diantaranya kurang keahlian yang dimiliki pegawai itu dalam proses pelaksanaan kerja.

Untuk tercapainya profesionalisme kerja yang baik diperlukan kemampuan dan keahlian kerja untuk melaksanakan tugas pokoknya. Dalam suatu instansi pemerintah daerah yang terkecil khususnya di kelurahan. Pada Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005, tentang Kelurahan Pasal 6 ayat (1), menerangkan bahwa Kelurahan terdiri dari Lurah dan perangkat Kelurahan.

Kemudian ayat (2) menerangkan bahwa perangkat Kelurahan sebagai mana yang dimaksud pada ayat (1), terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan seksi sebanyak empat seksi dan jabatan fungsional.

Kinerja Aparatur dalam Aspek Responsivitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lihat dari kegiatan magang kemarin aparatur Kelurahan Tarok Dipo pada umumnya cukup responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kematian, maupun surat keterangan, SKTM. Sebagian besar permohonan masyarakat dapat diproses dalam waktu yang relatif singkat sesuai standar prosedur pelayanan di kelurahan.

Namun, pada kondisi tertentu, seperti ketika terjadi lonjakan jumlah pemohon atau keterbatasan pegawai yang hadir, responsivitas pelayanan menjadi menurun. Hal ini pada masyarakat harus menunggu lebih lama dari waktu yang ditentukan. Selain itu, terdapat keluhan bahwa sebagian aparatur terkadang kurang dalam menanggapi pertanyaan atau kebutuhan mendesak masyarakat seperti untuk pengurusan BPJS.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio, 1994). Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga (Osborne dan Plastrik, 1997).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, kinerja aparaturnya Kelurahan Tarok Dipo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Dari aspek disiplin kerja, sebagian besar aparaturnya telah hadir tepat waktu dan melaksanakan tugas sesuai aturan, meskipun masih ada kasus keterlambatan dan kurangnya ketegasan dalam menjalankan prosedur. Dari aspek kompetensi dan profesionalisme, aparaturnya sudah memahami tugas pokok dan fungsi, tetapi kemampuan teknis dan penguasaan teknologi informasi masih terbatas sehingga memperlambat proses pelayanan. Dari aspek responsivitas, aparaturnya menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, namun penyampaian informasi sering kali belum cepat dan transparan. Secara umum, pelayanan yang diberikan aparaturnya Kelurahan Tarok Dipo sudah memenuhi standar minimum, tetapi masih perlu peningkatan dalam hal kualitas, ketepatan waktu, dan keterbukaan agar mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 137–152. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p137-152>
- Hutapea, N. P. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Pandey, J. (2015). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Aparat Pemerintahan Desa (Studi Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa). *JAP*, 1–9.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju.
- Suprianto. (2014). Ungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar). *JOM FISIP*, 8(33), 44.
- Wicaksono, E., & Ilyas, S. M. (2022). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo). *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(01), 61–70. <https://jbbe.lppmbinabangsa.id/index.php/jbbe/article/view/157>