

KINERJA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR KELURAHAN RIMUKU KECAMATAN MAMUJU KABUPATEN MAMUJU

*The Performance of Public Services of The State Civil Apparatus and What Obstacles Faced in Public Service
at the Office of Rimuku Subdistrict, Mamuju Subdistrict, Mamuju Regency*

Muhammad Teguh Prabowo¹, Andi Rasyid Pananrangi², Juharni²

¹Mahasiswa, Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

²Program Studi Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

E-mail: juharni@universitasbosowa.ac.id

Diterima : 12 Pebruari 2019

Dipublikasikan : 10 Juni 2019

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja pelayanan publik Aparatur Sipil Negara dan Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Data diperoleh dari sejumlah informan. Hasil dari penelitian ini yakni: Kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju terbilang kurang baik. Hal ini berdasarkan hasil penelitian dengan Tiga indikator, yakni: responsivitas pegawai masih kurang baik, tanggungjawab pegawai sudah cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Akuntabilitas pegawai dimana rata-rata sudah sesuai keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan terdiri dari dua faktor yakni faktor internal berupa kedisiplinan serta sarana dan prasarana sedangkan faktor eksternal berupa data dan sosial masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, ASN

ABSTRACT

The research objective was to determine the performance of public services of the State Civil Apparatus and what obstacles faced in public service at the Office of Rimuku Subdistrict, Mamuju Subdistrict, Mamuju Regency. In this study a qualitative approach with analytical descriptive methods is used. Data obtained from a number of informants. The results of this study are: The performance of the State Civil Apparatus service in Rimuku Subdistrict, Mamuju Subdistrict, Mamuju Regency is somewhat unfavorable. This is based on the results of research with Three indicators, namely: the responsiveness of employees is still not good, the responsibility of employees is sufficiently responsible in carrying out the task. Accountability of employees where the average is in accordance with their respective expertise in carrying out their duties and functions. The constraints faced in service consist of two factors, namely internal factors such as discipline and facilities and infrastructure while external factors are data and social.

Keywords: Performance, Public Service, ASN

PENDAHULUAN

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi

Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN, pada pasal 1 dijelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan. Pegawai Aparatur Sipil Negara terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai

Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aparatur Sipil Negara berperan sebagai perencana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik profesional bebas dari intervensi politik, serta bersih dari KKN (Korupsi Kolusi dan Nepotisme). Sesuai dengan perannya, Aparatur Sipil Negara harus memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik dalam perannya sebagai perencana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional.

Aparatur Sipil Negara mempunyai salah satu peran yang penting dalam tugas dan fungsinya sebagai Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan pelayanan

publik kepada masyarakat.. Aparatur Sipil Negara yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Aparatur Sipil Negara yang ditempatkan di instansi pemerintahan yang ada, salah satunya seperti di kantor kelurahan. Pelayanan publik yang diberikan Aparatur Sipil Negara yang di tempatkan di kantor kelurahan salah satunya adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara yang ada di kantor kelurahan salah satunya adalah berupa pelayanan administrasi seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, surat izin mendirikan bangunan (IMB), akta kelahiran, Kartu keluarga dan pelayanan administrasi lainnya.

Peran Aparatur Sipil Negara sebagai perencana, pengawas dan penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara kelurahan dituntut memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan publik seperti pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat yang datang di kantor kelurahan. Sejatinya Aparatur Sipil Negara merupakan penyelenggara pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara dituntut untuk memberikan kinerja dengan produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima, dimana Aparatur Sipil Negara responsive serta bertanggung jawab dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan bertanggung jawab atau ada pertanggung jawaban (akuntabel) terhadap tugas dan fungsinya serta hasil pencapaian yang telah dilaksanakannya.

Berdasarkan observasi awal penulis pada kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju ditemukan beberapa hal yaitu, dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan, cenderung cukup lambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkadang satu urusan administrasi saja seperti surat-surat pengantar dari kelurahan diselesaikan dengan tempo waktu yang cukup lama dimana, suatu urusan tersebut seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu 10 hingga 12 menit saja, terkadang menjadi lebih lama waktu akan selesai dari urusan tersebut, hal ini disebabkan salah satunya karena beberapa dari masyarakat yang datang ke kantor cenderung tidak membawa berkas persyaratan yang lengkap sehingga pelayanan belum dapat diberikan segera oleh aparatur karena membawa berkas persyaratan yang lengkap apabila ingin mengurus suatu urusan merupakan hal yang harus dipenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja Aparatur Sipil Negara Kurang, hal ini juga disebabkan karena Lurah terkadang tidak ada di tempat (kantor) dikarenakan urusan-urusan dinas yang harus dikerjakan seorang Lurah, dimana lurah harus meninggalkan kantor dalam waktu yang cukup lama, sehingga pengawasan Lurah terhadap pegawai kurang dan biasanya ada beberapa dari pelayanan administrasi, membutuhkan tanda tangan dari Lurah, dan akhirnya produktivitas kerja dari pegawai kurang produktif karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu Lurah, serta dikarenakan beberapa berkas yang diurus di kelurahan membutuhkan tanda tangan dari lurah sehingga berkas tersebut harus menunggu tanda tangan dari Lurah dan akhirnya

memperlambat urusan pelayanan, tetapi jika masyarakat datang dengan membawa berkas persyaratan yang lengkap pelayanan akan dengan cepat diberikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara pada pelaksanaan pelayanan publik di kantor lurah, pada dasarnya pasti ada yang merasa puas atau tidak, ada beberapa masyarakat yang cenderung merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara, karena pelayanan yang diberikan masih sedikit lambat dan kurang prima tetapi disisi lain juga ada yang merasa pelayanan yang diberi cukup baik. Ada beberapa dari masyarakat yang merasa masih adanya diskriminasi, dimana tidak ada kesamaan hak dalam mendapatkan pelayanan di kantor kelurahan, dan terkadang Aparatur Sipil Negara membedakan dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat yang datang, dimana pegawai yang pemberi pelayanan cenderung mendahulukan orang-orang yang dianggapnya penting dalam memberikan pelayanan, terkadang yang didahulukan adalah orang-orang yang status sosialnya tinggi atau kaya serta orang-orang terdekatnya atau sanak saudaranya, tetapi masyarakat yang status sosialnya rendah dan tidak ada hubungan kekerabatan dikesampingkan dan terkadang sengaja diperlambat urusannya sehingga diskriminasi sering terjadi dikantor kelurahan dan perbedaan perlakuan pada setiap orang yang datang untuk mengurus urusan administrasinya seperti apabila ada sanak saudara dari pegawai yang datang, terkadang sanak saudara dari pegawai tersebut lebih didahulukan dari masyarakat yang lain, dan dari masyarakatnya yang ingin mendapatkan pelayanan cenderung tidak membudayakan antri, terkadang mereka tidak peduli dengan orang lain yang sebelumnya mengantri lama yang seharusnya gilirannya untuk mendapat pelayanan, hal-hal diatas juga tidak bisa dikatakan sepenuhnya kesaalahan dari aparatur, jika pelayanan berlangsung lambat hal ini juga disebabkan oleh ada beberapa dari masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dan membawa persyaratan berkas yang lengkap serta tidak mengikuti prosedur sehingga aparatur sedikit lambat memberikan pelayanan karena aparatur lebih mendahulukan masyarakat yang membawa persyaratan yang lengkap untuk mengurus urusannya.

Responsivitas Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan masih kurang karena Aparatur Sipil Negara tidak cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan atau kebutuhan yang diinginkan masyarakat yang datang ke kantor kelurahan untuk mengurus urusan administrasinya, para pegawai seakan lambat dalam memberikan respon pada masyarakat dalam memberikan pelayanan, tetapi dilain sisi aparatur berusaha dengan sopan dan santun serta ramah dalam memberikan pelayanan untuk menutupi kekurangannya tersebut. Aparatur sedikit lambat dalam merespon masyarakat, terkadang disebabkan oleh faktor yang salah satunya pada saat tersebut mereka sedang sibuk bekerja. Jika dilihat dari tanggung jawab kerja dari Aparatur Sipil Negara dapat dikatakan cukup responsible dalam kinerjanya dalam memberikan sebuah pelayanan, dimana Aparatur Sipil Negara sedikit banyak sudah menerapkan prinsip-prinsip serta asas-asas pelayanan publik yang ada meski tak semua

dari prinsip yang ada aparatur terapkan serta tak selalu melayani berdasarkan prinsip dan asas yang ada saat memberikan pelayanan. Aparatur dituntut tidak boleh melakukan diiskriminasi, serta harus profesional didalam memberikan pelayanan, walaupun ada salah satu sanak saudara mereka yang juga ikut mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Aparatur Sipil Negara harus tetap profesional dalam memberi pelayanan. pelayanan yang diberikan harus tetap sama dengan masyarakat lain, dan Aparatur Sipil Negara tidak boleh mendahulukan sanak saudaranya terlebih dahulu dari orang lain dalam memberikan pelayanan, meski ada sanak saudaranya yang mengantri untuk mendapat pelayanan, mereka juga harus mengikuti prosedur yang ada dikantor tersebut agar tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik dikantor kelurahan. Kemudian dari akuntabilitas dan pertanggung jawabannya kinerja Aparatur Sipil Negara masih belum terlihat, karena saat yang seharusnya mereka memberikan pelayanan mereka seakan melemparkan tugas tersebut kepada pegawai lain untuk mengerjakan pekerjaan tersebut dan tidak bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi tugas dan fungsinya terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan meski hal ini tak sering kali dilakukan oleh aparatur. Dari keterbukaan terhadap masyarakat, kelurahan sudah cukup terbuka tetapi terkadang beberapa dari masyarakat kurang memanfaatkan dan berpartisipasi pada ruang publik yang disediakan padahal dengan berpartisipasi dalam setiap sosialisasi atau ruang publik, dapat berdampak positif bagi kinerja aparatur dan rencana kedepan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kinerja pelayanan publik ASN di Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju.

Data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara terstruktur dan wawancara terbuka. Data sekunder diperoleh melalui penelusuran literatur/pustaka, laporan-laporan pelaksanaan hasil-hasil penelitian terdahulu maupun tulisan-tulisan lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dokumentasi.

Data diolah secara kualitatif dengan melakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Kemudian Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing verification dan didukung menggunakan Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data.

HASIL

Kinerja Pelayanan Publik Pegawai ASN di Kelurahan Rimuku

Dalam subbab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian tentang hal yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik ASN di Kelurahan Rimuku. Dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan, maka diperlukan adanya responsivitas atau daya tanggap, responsibilitas dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Masing-masing hasil penelitian dari tiga indikator penelitian adalah sebagai berikut:

Responsivitas Pegawai ASN

Responsivitas ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan maupun keinginan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan oleh kelurahan Rimuku dapat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Untuk melihat responsivitas pelayanan publik pada kelurahan Rimuku penulis menggunakan enam indikator responsivitas yaitu:

Merespon setiap Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari pegawai kelurahan akan membuat masyarakat merasa nyaman dan akan merasa diterima dengan baik oleh para pegawai kelurahan . Sikap yang baik, keramahan dan kesopanan sudah ditunjukkan oleh Kelurahan Rimuku ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan. Berkaitan dengan hal ini berikut hasil petikan hasil wawancara dengan Lurah Rimuku H. Syadzali IS PABABARI, SE, beliau mengatakan: "Saya selalu mengingatkan kepada seluruh pegawai di kelurahan ini ketika apel pagi, untuk selalu berusaha ramah dan bersikap baik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Karena masyarakat adalah raja yang wajib dilayani dengan sepenuh hati". (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). Sekretaris Lurah (BUSTAN, S.IP) juga mengatakan : "Saya bersama bapak lurah selalu menekankan kepada seluruh pegawai ASN maupun kontrak untuk memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan ramah layaknya pelayanan Bank yang kita kenal dengan keramahan". (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). Kemudian dipertegas oleh salah satu Staf Kantor Kelurahan Rimuku bernama Bapak Dermawan, beliau mengatakan: "Kami sering di ingatkan tetang memberikan pelayanan yang baik dan ramah wajib hukumnya oleh bapak lurah dan Bapak Sekretaris Lurah ketika apel pagi sebelum memulai pelayanan, ". (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). Masyarakat juga sependapat dengan hal tersebut, bahwa pegawai ASN Kelurahan Rimuku bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan. Berikut merupakan petikan wawancara dengan salah satu masyarakat bernama Saudari Nurlaila yang mengatakan bahwa: "pegawai di disini bersikap ramah dan sopan saat melayani saya sehingga saya merasa nyaman dan senang ". (Hasil wawancara pada tanggal 8 Agustus 2018). Namun selain sikap yang baik terhadap masyarakat, komunikasi yang baik juga diperlukan dalam merespon masyarakat. Mengenai

komunikasi yang ada di kelurahan Rimuku, masyarakat bernama Sukri berpendapat: “sikap Lurah dan jajarannya yang ada pada kelurahan ini sudah bersikap baik dan ramah menurut saya, tidak adanya perbedaan sikap yang diberikan pegawai kepada masyarakat tertentu. Komunikasi yang dilakukan juga sudah baik dengan selalu menyapa kepada masyarakat, jika saya membutuhkan bantuan pasti segera direspon oleh pegawai” (Hasil wawancara dilakukan pada tanggal 8 Agustus 2018). Seirama dengan yang dikatakan bapak Salahuddin yang sedang mengurus pembuatan akte kelahiran anaknya, beliau mengatakan : “saya sudah dua kalima datang mengurus akte kelahiran anakku, bagus tawwa di kelurahan ini, pegawainya selalu bersikap ramah, jadi enak mengurus.” ”. (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). Sesuai dengan hasil wawancara, hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kelurahan Rimuku senantiasa memberikan pelayanan dengan baik, sikap yang ramah dan tutur kata yang sopan kepada masyarakatnya. Komunikasi antar masyarakat dan pegawai juga sudah terjalin dengan baik. Hal yang sering dilakukan yaitu menyapa, mengobrol, dan menanyakan kebutuhan kepada masyarakat..

Pegawai/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat

Sesuai dengan indikator kecepatan dalam melayani, berikut hasil wawancara dengan Lurah Rimuku H. Syadzali IS PABABARI, SE, beliau mengatakan bahwa: “saya menerapkan pada kantor ini yaitu jangan pernah buat masyarakat menunggu terlalu lama ketika di layani sesuai dengan SOP yang ..” (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018)

Hasil wawancara dengan Lurah Rimuku seirama dengan yang di katakan oleh Sekretaris Lurah Rimuku, Beliau Mengatakan : “Saya terkadang menjadi pelayan ketika pekerjaan di Ruang tidak ada, saya tidak pernah membuat masyarakat menunggu terlalu lama” ”. (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018).

Kemudian dipertegas dengan hasil wawancara Staf Kelurahan Rimuku : “saya selalu menunjukan SOP, walaupun terkadang ada masyarakat tidak mengerti dengan kondisi kantor kami yang saran-prasarannya tidak memadai” ”. (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). Masyarakat yang kami wawancara juga berpendapat bahwa: “pelayanan di setiap kelurahan seharusnya selalu dilakukan dengan cepat. Namun pelayanan di kelurahan ini masih belum bisa dikatakan cepat, karena pegawai-pegawai yang ada masih lambat merespon ketika kita meminta pelayanan alasannya karena komputer disini tidak memadai”. Sukri (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). ”sebagian kecil ji cepat dalam melayani namun sebagian besarnya sibuk dengan urusan peribadinya, tidak melayani masyarakat” Nurlaila (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). “cepat tawwa di sini kalau na layani ki ”. Salahuddin (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018).

Melihat dari hasil wawancara mengenai kecepatan pelayanan yang ada pada Kelurahan Rimuku , semua pendapat masyarakat senada bahwa kecepatan pegawai Kelurahan Rimuku belum baik dan usaha yang dilakukan oleh pegawai kelurahan ini belum maksimal, adanya

kendala seperti kedisiplinan dan sarana prasana yang ada pada Kantor kelurahan menjadi faktor kelambatan dalam melayani masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan pada indikator kecepatan, pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Rimuku masih dalam kategori lambat dalam menanggapi permintaan masyarakat, karena masih adanya beberapa masyarakat yang mengeluh perihal kecepatan pelayanan.

Semua keluhan Masyarakat direspon oleh pegawai ASN

Hal ini berarti pegawai pada kelurahan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan menindaklanjuti apa yang telah disampaikan yang menjadi keluhan setiap masyarakat. Mengenai respon keluhan pelanggan ini, berikut hasil petikan wawancara yang dilakukan dengan Lurah Rimuku H. Syadzali IS PABABARI, SE sebagai pimpinan di Kelurahan Rimuku Beliau mengatakan: “kelurahan ini menyediakan akses sebagai tempat menampung keluhan masyarakat. Setelah itu kami menampung semua keluhan lalu kami evaluasi dan akan dirapatkan untuk mencari solusi jika ada masalah yang terjadi. Namun selama ini sangat jarang ada masyarakat yang mengeluh dan mengisi kotak saran. Kebanyakan masyarakat lebih sering menyampaikan keluhannya secara langsung”. (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). Sekretaris Lurah berpendapat bahwa: “kami sudah menyediakan kotak saran sebagai akses untuk masyarakat memberikan keluhan yang akan dikumpul lalu dievaluasi untuk mencari solusinya (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). Masyarakat bernama saudara Sukri juga berpendapat mengenai hal ini, saudara mengatakan: “di kelurahan ini memang ada kotak saran yang disediakan oleh pihak kelurahan, namun saya pernah menyampaikan keluhan saya langsung kepada pegawai mengenai kebersihan lingkungan Rt RW. Tapi keluhan yang saya sampaikan kurang ditanggapi. Dan akhirnya masyarakat kurang peduli kebersihan”. (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). Masyarakat lainnya bernama Nurlaila berpendapat : “kalau menyampaikan keluhan lewat kotak saran pasti lama baru di tanggapi, jadi saya sering langsung saja menyampaikan, kemudian keluaran harus berinovasi seperti buat sarana keluhan di medsos, sehingga masyarakat tidak harus ke kantor”. (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018). “kalau saya mending langsung ke lurah atau seklur menyampaikan keluhan kalau ada keluhanku “ Salahuddin (Hasil wawancara pada tanggal 6 Agustus 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pegawai Kelurahan Rimuku ini sudah menyediakan akses tempat masyarakat mengeluh dan menyampaikan pendapatnya berupa kotak saran. Namun kotak saran yang tersedia jarang digunakan oleh masyarakat, karena kebanyakan masyarakat menyampaikan keluhannya secara langsung kepada pegawai kelurahan.

Responsibilitas Pegawai

Indikator ini mencakup pertanggung jawaban seluruh sumber daya terkait dalam lingkup kelurahan untuk

mematuhi kebijakan dan ketentuan yang berlaku di kelurahan. Dalam pemberian pelayanan di kelurahan terdapat tugas dan fungsi masing-masing dari setiap unsur terkait yang ada di kelurahan. Setiap pemberi layanan harus menjalankan ketentuan yang berlaku di kelurahan. Adanya kebijakan kelurahan yang perlu dipatuhi setiap pegawai diungkapkan dalam wawancara terhadap Lurah Rimuku H. Syadzali IS PABABARI, SE yang menyatakan: “kelurahan itu punya ketentuan, dan masing-masing kelurahan juga punya kebijakan yang mengatur dari atas ke bawah.” (Wawancara tanggal 7 Agustus 2018). Sekertaris Lurah kemudian lebih memperjelas ketentuan yang berlaku di dalam kelurahan yang dilaksanakan oleh pegawai sebagai acuan dalam menjalankan tugasnya. Berikut kutipan wawancaranya: “Ada peraturan perundang-undangan RI yang menjadi acuan, dan karena kita mengerjakan tugas sesuai dengan peraturan dan standar Oprasional Prosedur Kelurahan.” (hasil wawancara tanggal 7 Agustus 2018). Dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Rimuku menggunakan SOP. Ketentuan ini mengatur dan mengikat setiap pegawai untuk menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prosedur yang ditetapkan dan kebijakan yang diberikan pimpinan sehingga mampu menghasilkan sistem pelayanan kelurahan yang maksimal sesuai visi misi dan memenuhi standar kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat. Kewajiban untuk mematuhi ketentuan kelurahan juga diungkapkan dari wawancara pegawai atas nama Dermawan, berikut kutipan wawancaranya : “ Ya, kita sebagai bawahan harus menjalankan peraturan, kalau tidak nanti tunjangan kinerja kita dipotong” (Hasil Wawancara tanggal 7 Agustus 2018). Beberapa hal yang kemudian diungkapkan oleh Lurah Rimuku bahwa setiap menjalankan tugas harian ada ketentuan kelurahan yang mengikat dan wajib untuk dipatuhi agar tidak salah dalam melakukan prosedur baik dalam menjalankan tugas maupun saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan kelurahan dianggap penting untuk dijalankan dan dipatuhi. Berikut beberapa kutipan wawancara yang memperjelas bahwa adanya kebijakan dan ketentuan kelurahan yang wajib dipatuhi dan penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas: Wawancara dengan Lurah Rimuku H. Syadzali IS PABABARI, SE menyatakan: “ Bertanggungjawab itu penting, guna menciptakan keteraturan system, sinergitas dan pelayanan yang sistematis” (hasil wawancara tanggal 7 Agustus 2018). Hal yang sama juga diungkapkan oleh sekretaris Lurah, selaku bagian administrator kelurahan Rimuku: “ kebijakan kelurahan penting untuk dipatuhi karena adanya peraturan dan kebijakan kelurahan itu akan memperlancar pelayanan kepada masyarakat” (hasil wawancara tanggal 7 Agustus 2018). Setiap unsur di dalam kelurahan memiliki bagian masing-masing dan setiap bagian memiliki ketentuan tersendiri. Ada ketentuan kelurahan yang berlaku secara nasional dan ada ketentuan yang berasal dari organisasi serta ketentuan lain yang merupakan kebijakan dari pimpinan. Semua ketentuan dan peraturan tersebut harus dijalankan oleh setiap bagian di dalam kelurahan. Bentuk

pertanggungjawaban setiap bagian adalah ketika mereka telah mematuhi kebijakan dan menjalankan tugas berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku itu. Ada ketentuan kelurahan yang bersifat umum dan juga khusus. Ketentuan bersifat umum adalah ketentuan dan kebijakan pimpinan yang mengikat kepada seluruh bagian di dalam kelurahan seperti jadwal kerja, tata tertib, peraturan kelurahan, dan kebijakan langsung dari Lurah. Sedangkan yang bersifat khusus adalah SOP (standar operasional prosedur) dan juga uraian tugas resmi setiap bagian. SOP atau standar operasional prosedur ini dijalankan di dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap pegawai melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan berdasarkan SOP yang berlaku tersebut. Untuk melihat pelaksanaan pelayanan sudah berjalan berdasarkan SOP maka penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada hari itu. Berikut kutipan wawancara dengan Sukri yang menyatakan: “ ya, sudah cukup mudah karena kita diberitahu alurnya dan diarahkan dan dapat dilihat SOP yang terpajang di dinding kantor” (hasil wawancara tanggal 7 Agustus 2018).

Hal lain juga diungkapkan oleh masyarakat yang bernama salahuddin menyatakan bahwa : “Alhamdulillah, gampang, dari depan itu kita diarahkan dan cepat dilayani proses administrasinya juga lumayan gampangji tidak berbelat belit karena adaji di dinding SOPnya tawwa” (hasil wawancara tanggal 7 Agustus 2018). Pernyataan lainnya dari masyarakat bernama Nurlaila, yang mengatakan :“Penataan yang cukup teratur pada kelurahan ini membuat pelayanan yang prima, saya melihat hal tersebut sudah di lakukan oleh lurah di kantor ini”. (Wawancara tanggal 7 Agustus 2018).

Berdasarkan wawancara diatas bahwa pegawai sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Demi mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang sistematis berdasarkan aturan dan ketentuan serta sesuai keinginan masyarakat, pegawai kelurahan be rusaha untuk melaksanakan ketentuan yang berlaku karena sadar bahwa mereka terikat pada ketentuan organisasi. Wujud pertanggungjawaban ini adalah melalui pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SOP dan melaksakan aturan yang dikeluarkan oleh pimpinan. Jadi dapat disimpulkan, pada indikator bertanggung jawab dalam ketentuan yang berlaku oleh pegawai Kelurahan Rimuku sudah dilaksanakan dengan baik dan bertanggungjawab. Hal ini ditandai dengan adanya kesadaran pegawai bahwa mereka terikat dalam organisasi yang memiliki ketentuan dan tujuan bersama yang harus diwujudkan serta pegawai telah memberikan pelayanan dan melaksanakan tugas berdasarkan SOP dan ketentuan yang berlaku sehingga pelayanannya berjalan lancar dan tepat. Terlihat juga dengan tidak adanya keluhan pegawai mengenai ketentuan kelurahan yang memberatkan pelaksanaannya.

Akuntabilitas Pegawai

Dalam bidang pemerintahan, tugas pelayanan mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut

kepentingan umum, bahkan menyangkut rakyat secara keseluruhan. Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dan surat keterangan, dimana pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh unit pemerintahan terendah, yaitu ditingkat kelurahan dengan melibatkan seluruh unsur pegawai sebagai abdi atau pelayan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari setiap aparatur pemerintah senantiasa dihadapkan pada berbagai persoalan, baik dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat maupun dalam melaksanakan pengaturan terhadap segala aktifitas warga masyarakat.

Pelayanan administrasi semakin meningkat kedudukannya dalam kehidupan masyarakat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak hidup atas pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik dari aparat dibutuhkan manajemen pelayanan yang tepat. Manajemen pelayanan adalah suatu proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu pelayanan publik harus di laksanakan secara akuntabel dan transparan. Akuntabilitas pelayanan seringkali memberikan penilaian kepada masyarakat terhadap instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik. Banyak penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk menjaga agar instansi tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat maka perlu dilakukan peningkatan dalam akuntabilitas pelayanan agar tercipta pelayanan publik yang akuntabel.

Untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan dan keterangan pada Kantor Lurah Rimuku, peneliti menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1) Ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan (Akurasi)

Salah satu ukuran yang paling penting dari Akuntabilitas Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Yang dimaksud dengan ketelitian pegawai bekerja secara profesional sesuai tugas masing-masing. Dengan adanya ketelitian pegawai, memungkinkan bagi setiap pegawai untuk mencurahkan pemikiran, perhatian dan kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa tingkat ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, pegawai sudah memberikan pelayanan yang akurat sehingga menghasilkan kinerja pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut di buktikan melalui wawancara, dimana hasil yang di dapatkan adalah sebagai berikut :

“Saya selaku pimpinan selalu berupaya agar pegawai dapat bekerja dengan sebaik mungkin. Apalagi sebagai pegawai yang melayani kebutuhan masyarakat luas. Saya

menjamin bahwa Para staf saya dalam menjalankan tugasnya sudah bekerja secara teliti sebagaimana tenaga yang terlatih. Dengan adanya ketelitian kerja ini tentu akan menghasilkan suatu produk layanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat ”. (Lurah Rimuku H. Syadzali IS PABABARI, SE dalam wawancara tanggal 9 Agustus 2018). Hal senada disampaikan oleh Sekertaris Lurah Rimuku yang menyatakan: “Pihak pimpinan selalu mengingatkan kepada para staf untuk melaksanakan tugas secara teliti. Agar hasilnya sesuai yang di inginkan dan tepat sasaran. Tingkat ketelitian ini sangat penting agar dalam melaksanakan tugas tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang berakibat pada ketidakpuasan masyarakat. Terkhusus bagi pegawai yang bertugas pada kasi pelayanan umum yang harus jeli terhadap keluhan dari masyarakat. Begitu juga dengan pegawai yang lain, harus melaksanakan segala tugas dan tanggung jawabnya dengan penuh rasa tanggung jawab. Menurut saya ketelitian pegawai ASN di Kantor ini sudah sangat baik. ini tidak terlepas dari pimpinan yang selalu memperhatikan bawahannya dalam mengerjakan tugasnya sesuai keahliannya masing-masing. (Hasil wawancara tanggal 20 Agustus 2018).

Staf kantor kelurahan menambahkan: “Kami sebagai pegawai pelayanan umum tentu harus teliti dalam mengerjakan pekerjaan, baik itu pekerjaan yang di berikan dari atasan maupun pekerjaan yang datang dari masyarakat pengguna jasa. Jika kami tidak bekerja dengan teliti maka hasilnya tentu tidak akan memuaskan. Apalagi saya sebagai kasi pelayanan umum yang melayani kebutuhan masyarakat yang bervariasi tentunya membutuhkan ketelitian yang tinggi sehingga memuaskan bagi masyarakat. Dan saya selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik tanpa adanya kesalahan-kesalahan yang mengakibatkan keluhan dan ketidakpuasan dari Masyarakat (9 Agustus 2018).

Pernyataan yang di berikan oleh pihak Kelurahan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada masyarakat yang mengatakan bahwa : “Menurut saya tingkat ketelitian dari para pegawai sudah sangat baik. Itu merupakan suatu hal yang wajar, karena memang sebagai pelayanan harus teliti dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga hasilnya memuaskan . “(hilaluddin dalam Wawancara tanggal 9 Agustus 2018).

Hal senada diungkapkan oleh Saudari Noorma yang menyatakan: “Mengenai ketelitian sudah sangat baik karena saya melihat rata-rata tingkat pendidikan pegawai hampir semua sarjana. Terlihat dari hasil kerja yang di hasilkan cukup memuaskan meskipun membutuhkan waktu yang lama”. (Wawancara tanggal 9 Agustus 2018). Ditambahkan dengan wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pajak Pengantar penerbitan Pajak PBB yang mengatakan : “saya sebenarnya sudah dari kemarin datang tetapi ada kesalahan pengetikan nama pada surat keterangan yang saya urus, sehingga saya datang lagi untuk memperbaikinya, tetapi ini hal wajar menurut saya”. (Wawancara tanggal 9 Agustus 2018).

Hasil wawancara di atas di perkuat dengan hasil obeservasi pada kantor kelurahan Rimuku yang

menunjukkan bahwa pemberi layanan sudah Cukup teliti dalam menyelesaikan tugasnya. Para pemberi layanan sudah menunjukkan ketelitian kerja kepada masyarakat terhadap produk layanan yang di hasilkan. Hal itu terlihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan peraturan dan prosedur sehingga menghasilkan produk pelayanan layanan yang memuaskan bagi masyarakat. Seperti halnya dalam pembuatan pengantar Penerbitan PBB (Pajak Bumi Bangunan) atau Persuratan lainnya, sebelum di proses pegawai memeriksa dengan teliti kelengkapan persyaratan pelayanan dari pemohon Hal itu di lakukan agar dalam proses surat keterangan atau semacamnya tidak terdapat masalah dalam pengimputan data. Walaupun terkadang masih terjadi ketelitian yang belum maksimal, tetapi pemberi layanan akan bertanggung jawab penuh untuk memperbaikinya dan memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa di tinjau dari Tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Artinya pemberi layanan sudah cukup mampu menyediakan layanan dengan teliti terhadap produk layanan yang di hasilkan. Ketelitian kerja pemberi layanan terhadap produk layanan yang di hasilkan, tentunya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2) Keahlian Pegawai

Suatu pelayanan yang diberikan dengan berkualitas, tentunya ditentukan oleh bagaimana kecakapan dan kehandalan pegawai atau dapat dikatakan dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Keahlian dapat diartikan sebagai kemampuan seorang dalam menghadapi situasi dan keadaan di dalam menyelesaikan pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan, keahlian seorang aparat dapat dilihat dari tingkat kreativitas yang dimilikinya serta inovasi-inovasi yang diciptakan dan kemampuannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan serta dalam memberikan pelayanan. Keahlian merupakan hal dinamis dalam menyelesaikan pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan, sebab aparat dituntut harus memiliki karakteristik individu serta kreativitas yang merupakan gabungan dari pengetahuan, keterampilan dan sikap dasar lainnya dari aparat itu sendiri.

Keahlian merupakan kriteria yang mampu membedakan di antara aparat yang memiliki kinerja yang unggul dan baik, kompetensi bukan sekedar aspek yang menjadi prasyarat suatu jabatan, tetapi merupakan aspek yang menentukan optimalisasi keberhasilan kinerja. Dalam meningkatkan pelayanan dengan kinerja yang baik pendidikan sangat berpotensi dalam memperluas wawasan aparat itu sendiri. Dengan adanya keahlian tersebut setiap Aparatur Sipil Negara dituntut memiliki tingkat pendidikan yang memadai. Adapun hasil wawancara yang di peroleh dari informan mengenai keahlian pegawai adalah sebagai berikut :

Menurut Lurah Rimuku, beliau menyatakan: “Saya bisa menjamin bahwa kemampuan pegawai pada kantor Kelurahan ini dalam menjalankan tugas dan fungsinya khususnya dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik. Saya selaku pimpinan sudah

berupaya semaksimal mungkin agar pegawai bisa bekerja dengan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pengguna jasa. melihat Tingkat Pendidikan para pegawai di Kantor ini sangat bervariasi, tentu kemampuan dan pengalaman yang di miliki oleh masing-masing pegawai juga berbeda-beda. Untuk menjamin agar pegawai bekerja dengan baik dan profesional maka dalam pembagian tugas dan tanggung jawab kami sesuaikan dengan kemampuan yang di miliki pegawai serta senantiasa memberikan pemahaman kepada mereka tentang tugas dan tanggung jawab yang di embannya. Jadi tidak di ragukan lagi tingkat keahlian dan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas-tugasnya baik itu dalam memberikan pelayanan maupun tugas lainnya”. (Wawancara tanggal 9 Agustus 2018).

Senada dengan pendapat lurah di atas, sekertaris Lurah Rimuku: “Mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pengurusan pelayanan sudah sangat baik. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalitas/keahlian para aparaturnya dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang di emban. Dengan adanya keahlian yang baik dari pegawai akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga masyarakat merasa puas dalam hal melakukan pengurusan baik Itu menyangkut Pelayanan e-KTP Maupun KK Dan pelayanan lainnya. Hal ini kami lakukan dengan baik karena merupakan salah satu hal yang penting untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat dan membuktikan kepada masyarakat bahwa pegawai pada kantor camat ini sudah mampu memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin melalui keahlian yang di miliki oleh para pegawai Kantor Kelurahan ini. Hal ini juga tidak terlepas dari upaya pimpinan yang selalu memberikan motivasi kepada pegawai untuk selalu senantiasa bekerja layaknya sebagai tenaga kerja yang terlatih dan memiliki keahlian tinggi”. (Wawancara tanggal 9 Agustus 2018).

Pernyataan yang di berikan oleh pihak Kelurahan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada masyarakat atas nama Imam yang mengatakan bahwa :“Para pegawai Kelurahan memang sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dalam memberikan pelayanan para pegawai selalu menjelaskan dengan baik kepada kita tentang proses pelayanan yang akan kami lakukan. Para pegawai menjelaskan dengan jelas mungkin sehingga kami langsung mengerti. Itu membuktikan bahwa pegawai pelayanan memang sudah memiliki keahlian di bidang tersebut. Saya juga merasa puas dengan produk layanan yang di hasilkan karena keahlian yang di miliki maka hasil kerjanya juga sangat memberikan kepuasan” (Wawancara tanggal 9 Agustus 2018)..

Pendapat sama dijelaskan oleh Sukma yang menyatakan: “Keahlian pegawai pada Kantor Kelurahan sudah sangat baik. Ketika saya datang di Kantor Kelurahan untuk membuat surat keterangan ijin usaha, pegawai yang bertugas pada kasi pelayanan umum memberikan penjelasan mengenai syarat-syarat yang harus di lengkapi serta proses pembuatan surat tersebut dengan

sangat baik layaknya sebagai pegawai yang profesional. Menurut saya kemampuan yang di miliki pegawai sudah tidak di ragukan lagi, baik dari sikap mereka maupun ketika mereka bekerja. Saya rasa itu hal yang wajar karena itu sudah menjadi tanggung jawab mereka yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Hasil wawancara di atas di perkuat berdasarkan hasil observasi dilapangan yang menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Kelurahan Rimuku sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keahlian di bidangnya masing-masing karena penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya serta tingkat pendidikannya. Aparat yang memiliki tingkat pendidikan sarjana akan menduduki suatu jabatan sturktural dalam lingkup Kelurahan sesuai dengan gelar yang dimilikinya. Namun tidak bisa di pungkiri bahwa dalam kelurahan ini ada aparat yang menduduki jabatan tidak sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimilikinya, tetapi aparat tersebut memiliki pengalaman di bidang itu dan dia mendapat kepercayaan membidangi bidang tersebut.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik oleh Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju

Dalam melaksanakan kinerjanya, banyak permasalahan yang dihadapi oleh aparatur pemerintah daerah khususnya di Kelurahan Rimuku dalam pelayanan publik. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan kinerja aparatur pemerintah daerah di Kelurahan Rimuku dalam pelayanan publik dikelompokkan menjadi dua, yaitu: pertama, faktor internal birokrasi publik, kedua faktor eksternal, yakni berupa dinamika masyarakat dan tumbuh kembangnya masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Masalah yang dihadapi aparatur pemerintah daerah, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal muaranya lebih banyak diarahkan pada kinerja aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya.

Faktor Lingkungan Internal

Faktor lingkungan internal birokrasi bisa berupa situasi dan kondisi, baik berupa organisasi (struktur, penempatan personel, efektifitas kegiatan) efektifitas komunikasi antar unit, sumber daya dan pemberdayaannya. Contoh spesifik diantara faktor penghambat dari lingkungan internal dalam hal pelayanan pembuatan surat-surat keterangan seperti keterangan penerbitan akte kelahiran, KTP, KK, keterangan tempat usaha dan surat keterangan lainnya karena terbatasnya sarana dan prasarana.

Dalam menjalankan tugasnya, ASN di Kelurahan Rimuku telah memanfaatkan teknologi komputer. Komputer merupakan satu-satunya sarana pendukung yang digunakan dalam proses pembuatan Surat-surat keterangan. Data yang telah di isi dalam blanko pengisian di isikan kembali ke dalam form yang ada di komputer, untuk selanjutnya dicetak sesuai dengan permohonan.

Dapat dipastikan hanya dalam waktu sekitar 5 sampai dengan 10 menit surat keterangan tersebut langsung jadi. Akan tetapi tidak begitu halnya jika listrik tiba-tiba padam, maka proses pembuatan akan terhambat. Begitu juga pada saat proses pembuatan Surat keterangan jika pemohon tidak menyertakan surat pengantar dari Kepala Lingkungan dan RT dalam blanko persyaratannya dari Hasil wawancara salah satu staf (Dermawan) yang menjadi informan mengatakan : “terkadang ada segelintir masyarakat tidak mau melalui prosedur, sehingga menghiraukan persyaratan yang ada, dengan alasan ingin cepat” (wawancara tanggal 10 agustus 2018)

Listrik sebagai satu-satunya sumber tenaga yang menghidupkan komputer seringkali mengalami pemadaman dan itu seringkali terjadi tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu, sehingga sangat mengganggu kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan Internet, sebagai sarana komunikasi langsung yang dilakukan oleh pegawai kelurahan dengan kecamatan untuk melakukan koordinasi seringkali mengalami jaringan yang terputus-putus. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Lurah Rimuku H. Syadzali IS PABABARI, SE yang menyatakan:

“komputer yang ada pada kantor kelurahan ini saya akui masih lurang dan masih versi lama sehingga kadang erorrv walaupun sudah ada penambahan jumlah komputer baru namun hanya 2 unit , jadi kadang masyarakat menunggu lama yang ingin dibuatkan surat keterangan dan sebagainya. Belum lagi kalau pemadaman listrik pada jam kerja , terkadang keesokan harinya baru bisa rampung namun kami telah berupaya untuk terus meningkatkan sarana dan prasarana dengan caara tiap tahun kami mengadakan penyediaan 1 set Komputer ”. (Wawancara tanggal 10 Agustus 2018). Masyarakat bernama H. Samiran yang sedang menunggu, mengatakan bahwa: “perlu sekali penambahan sarana prasarana ini kantor, karena lambat segala-galanya itu kalau sarana prasarananya kurang, “(wawancara 11 Agustus 2018); Ungkapan lainnya disampaikan salah seorang masyarakat yang mengatakan : “Sudah dua kalima datang belum rampung urusanku, alaaannya gara-gara antri di ketik” (Ucap salah satu Masyarakat, wawancara 11 Agustus 2018). Faktor internal lainnya yaitu dari segi kedisiplinan Pegawai, hal ini sangat mempengaruhi pelayanan pablik yang kemudian ukurannya adalah kehadiran Pegawai ASN. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negri sipil. Hal tersebut disampaikan oleh sekretaris Lurah Rimuku, yang menyatakan: “kami akui bahwa rata rata tingkat kehadiran pegawai masih kurang terlebih pada jam kedua jam kantor, kalau saya meliohat ini disebabkan karena pegawai kurang memahami peraturan yang ada, padahal sudah jelas sangsi diberikan bila mana pegawai tidak disiplin dalam melaksanakan tugas.”. Masyarakat bernama Mahyudin mengatakan : “sudah jam 2 mi belumpi terbuka kantornya, dari tadima menunggu belum ada 1 pun pegawai datang.” (hasil wawancara tanggal 11 agustus 2018 jam 14.00 siang)

Maka, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kelurahan Rimuku belum memadai, ditambah jika terjadi pemadaman listrik, maka proses pelayanan akan mengalami keterlambatan. Kemudian kedisiplinan Pegawai Kelurahan rimuku belum mencerminkan Pegawai ASN yang diharapkan Pemerintah dan masyarakat. Hal ini tentu saja berpengaruh teradap kepuasan masyarakat.

Faktor Penghambat Eksternal

Selain faktor Internal ada faktor penghambat eksternal berupa situasi dan kondisi disekeliling organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Rimuku. Faktor-faktor tersebut antara lain : Masalah data, seringnya masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan.

Sosial budaya masyarakat, selama ini masyarakat yang merasa sebagai keluarga dari salah satu pegawai kelurahan ataupun merasa sebagai orang yang bisa membeli aturan dengan uang, selalu mengharapkan dilayani tidak melalui SOP yang ada hal tersebut memacu kerusakan sistem dan kecemburuan sosial di antara masyarakat.

Berikut kutipan hasi wawancara dengan bapak Lurah Rimuku, beliau mengatakan: “Terkadang datang masyarakat yang mau mengurus sesuatu namun tidak mempedulikan persyaratan yang ada, contoh kecil pengurusan penerbitan KTP , masyarakat harus meminta pengantar dari lingkungan setempat yang di tanda tangani RT/RW, kemudian baru diterbitkan pengantar ke dinas Dukcapil. Memang agak ribet hal tersebut wajib, karena terkait keberadaan seseorang pada wilayah tersebut, dan masih banyak lagi masyarakat yang tidak mau melengkapi persyaratannya dan selalu meminta pelayanan yang baik.”(Wawancara tanggal 13 Agustus 2018). Ditambahkan dengan kutipan hasil wawancara Sekretaris Lurah yang mengatakan,: “kalau saya tidak mau tahu, pokoknya aturan harus di tegakkan, kalau mau dilayani silahkan lengkapi persyaratannya “ (wawancara tanggal 13 Agustus 2018)

Salah satu staf kelurahan rimuku juga menambahkan : “memang ada beberapa masyarakat yang ingin cepat dan tidak mau pusing, dan bahkan mengaku ngaku keluarga pejabat, tetapi saya sebagai staf selalu loyal kepada atasan jadi ketika ada masyarakat seperti itu, saya arahkan ke Pak lurah atau pak Seklur “. (ujar Pak Dermawan, wawancara tanggal 13 Agustus 2018).

Menghadapi berbagai macam permasalahan yang dapat menghambat kinerja aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya di bidang Pelayanan Umum, pihak Kelurahan Rimuku telah melakukan upaya-upaya yang antara lain:

a. untuk mengetahui adanya pemadaman listrik, pihak Kelurahan Rimuku selalu berupaya menjalin komunikasi secara teratur dengan pihak PLN untuk mengantisipasi adanya pemadaman. Hal tersebut dilakukan sampai sekarang, mengingat pihak

kecamatan belum mempunyai alternatif lain sebagai pengganti peralatan yang ada.

b. Memberikan fasilitas yang memadai sebagai sarana dan prasarana pelayanan. Untuk mendukung kelancaran tugas umum, khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Rimuku, maka diperlukan beberapa peralatan pendukung seperti sarana komputer dan sarana pendukung lainnya. Dengan demikian, pemerintah kecamatan berkewajiban untuk memfasilitasi dan memonitoring kegiatan yang dilakukan oleh staf pelayanan.

Untuk meningkatkan kinerja aparat agar lebih profesional dalam pelayanan publik, upaya yang dilakukan adalah mengikutkan pegawai Kelurahan Rimuku yang akan ditempatkan sebagai pegawai pelayanan publik keberbagai pelatihan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kemampuan kapasitas wawasan aparat/staf di lingkungan instansi Kelurahan Rimuku di dalam pelayanan publik, yang selanjutnya dapat dipergunakan sebagai acuan berperilaku dan bersikap dalam layanan kepada masyarakat. Dengan demikian apabila kemampuan staf telah meningkat, maka diharapkan dalam pelayanan publik dibidang pelayanan umum lebih tertib dan baik.

Menghadapi kendala penerapan aturan disiplin, upaya yang dilakukan adalah melakukan pembahasan Protap tentang kedisiplinan. Penataan kelembagaan Kelurahan Rimuku dilaksanakan dalam rangka untuk melihat sejauh mana efisiensi dan efektifitas organisasi pelayanan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Berdasarkan kinerja dilapangan menunjukkan bahwa ada sebagian aparat tidak dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara efisien dan efektif sehingga direkomendasikan agar dibuat prosedur tetap sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil selanjutnya digunakan sebagai bahan proses perumusan dan penyusunan protap yang akan disyahkan. Namun hal itu masih sebatas pembahasan belum terealisasi sampai sekarang, hambatan yang dihadapi adalah kesibukan dari para aparat dan pimpinan sehingga jadwal yang telah ditetapkan untuk membuat protap belum dapat dilaksanakan. Juga adanya ketakutan dari aparat Kelurahan Rimuku untuk membuat peraturan tersendiri tanpa ada persetujuan dari pihak pemerintah kabupaten. Dalam mengatasi kendala finansial, sejauh ini pihak Kelurahan Rimuku telah melaksanakan penyusunan anggaran kebutuhan dana yang dialokasikan untuk pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 59 tahun 2015 tentang pengelolaan keuangan desa bahwa penetapan rancangan APBDesa ditetapkan pada bulan oktober tahun berjalan, tetapi berdasarkan data dari Dinas pemberdayaan Masyarakat kabupaten Sinjai menunjukkan bahwa rancangan tersebut dilakukan pada bulan Maret Tahun 2017, hal ini disebabkan karena Susunan Tata Organisasi Kerja (STOK) Pemerintahan Desa baru ditetapkan oleh masing-masing desa sebagai upaya mensinkronkan dan mensinergikan biaya, pendapatan dan belanja desa dalam

penyusunan APBDesa yang harus disesuaikan oleh Susunan Tata Organisasi Kerja (STOK) Pemerintah Desa tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa yang dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri tanggal 31 Desember 2015 dan diundangkan pada tanggal 5 Januari 2016. Dengan demikian Pemerintah Kabupaten Sinjai berupaya melakukan penyusunan Peraturan Bupati tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa sebagai Implementasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut. Sehingga akhirnya dikeluarkannya Peraturan Bupati Sinjai Nomor 30 Tahun 2016 tentang Pedoman penyusunan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa yang dikeluarkan pada tanggal 24 Agustus 2016 dan diundangkan tanggal 24 Agustus 2016.

Peraturan Bupati Sinjai Nomor 30 Tahun 2016 tentang Pedoman penyusunan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa menjadi pedoman penyusunan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa menjadi pedoman dan petunjuk teknis penyusunan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa di masing-masing desa di Kabupaten Sinjai untuk dikeluarkannya Peraturan Desa tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Hal lain yang menyebabkan adalah kurangnya agresifitas, keterampilan dan kemampuan Badan Permusyawaratan Desa dalam hal pengelolaan keuangan desa sehingga fungsi pengawasan tersebut bisa berjalan dengan baik sehingga perlu ditingkatkan melalui pelatihan atau peningkatan kapasitas Badan Permusyawaratan Desa.

Dengan perekrutan dan pengangkatan perangkat desa mengakibatkan pengetahuan, keterampilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dalam pengelolaan keuangan yang perlu ditingkatkan. Kesiapan Pemerintah Daerah dalam melakukan pembinaan dan pengawasan yang terbatas akibat perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai yang mengalami pergeseran dan perubahan pembina yang sebelumnya Bagian Pemerintahan Desa ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sehingga pembinaan yang dilakukan oleh pejabat yang menangani tersebut masih terbatas dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

Disamping itu kesiapan perangkat desa dalam penyusunan rancangan tersebut sumber daya aparatur masih terbatas, sehingga diperlukan rekrutmen baru sesuai dengan Susunan Tata Organisasi Kerja yang baru. Hal lain adalah regulasi atau peraturan yang selalu mengalami perubahan dari tahun ke tahun khususnya pengelolaan keuangan desa. Aturan terkait pengelolaan keuangan desa dibina oleh (2) dua kementerian yaitu Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Desa, Transmigrasi dan Daerah Tertinggal. Sehingga pemerintah desa dalam melakukan perencanaan pengelolaan keuangan desa penuh dengan kehati-hatian dalam pelaksanaannya.

Disamping itu keterbatasan sumber daya manusia dalam hal ini perangkat desa perlu ditingkatkan dalam mengelola keuangan desa sehingga proses perencanaan dan pelaksanaan sesuai dengan harapan kita bersama.

Dengan keterbatasan sumber daya manusia sebagai bagian dari perekrutan perangkat desa sesuai dengan peraturan desa tentang Susunan Tata dan Kerja Organisasi yang telah dibentuk perlu dibentuk sikap dan keperibadian perangkat desa dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan desa. Sikap dan kepribadian sangat mempengaruhi pelaksanaan pemerintahan desa dengan memiliki integritas dan tanggungjawab yang besar. Integritas dan tanggungjawab yang kuat sangat menentukan kualitas penyusunan rancangan keuangan desa.

Mengacu pada permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa maka perlu dilakukan rekrutmen perangkat desa untuk menyesuaikan susunan perangkat desa sebelum terbetinya peraturan menteri tersebut. Dengan rekrutmen perangkat desa yang baru, diperlukan pelatihan dan pembinaan dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/kota dan Pemerintah Desa dengan menggunakan dana APBN, APBD Provinsi, APBD Kabupaten dan APBDesa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing perangkat desa tersebut. Tidak adanya sanksi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pemerintahan desa atas keterlambatan penetapan rancangan APBDesa dan penetapan APBDesa, sehingga Pemerintah Desa, Pemerintah Kabupaten dalam hal ini Bagian Pemerintahan dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tidak mempunyai kewenangan untuk memaksakan dan memberikan sanksi atas keterlambatan penetapan rancangan APBDesa tersebut.

Anggaran yang terbatas pada kegiatan monitoring dan evaluasi serta prasarana yang dimiliki masih terbatas sehingga menghambat pelaksanaan kegiatan tersebut. Disamping itu keterbatasan sumber daya aparatur kecamatan masih terbatas dalam pengelolaan keuangan desa sehingga diperlukan adanya peningkatan kapasitas aparatur kecamatan. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh organisasi perangkat daerah dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam mensosialisasikan aturan dan peraturan terkait dengan pengelolaan keuangan di kecamatan selaku pembina desa dikecamatan.

Dari pemaparan yang disampaikan beberapa camat bahwa perlu dilakukan pelatihan atau bimbingan teknis pengelolaan keuangan desa bagi tim monitoring dan evaluasi pengelolaan keuangan desa antara perangkat kecamatan dan perangkat desa sehingga terjalin kesepahaman antara pemerintah kecamatan dan pemerintah desa dalam pengelolaan keuangan desa. Pelatihan atau bimbingan teknis ini perlu dilakukan untuk peningkatan kapasitas, keterampilan dan pengetahuan dalam pelaksanaan pengelolaan keuangan desa. Sehingga apa yang dipahami oleh pemerintah kecamatan sama apa yang dipahami oleh pemerintah kecamatan. Perlunya sosialisasi pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Keuangan Desa oleh instansi terkait dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa bersama Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai, sehingga muatan dan tujuan

pelaksanaan peraturan bupati tersebut terarah dan terlaksana dengan baik.

Disamping pembinaan melalui peningkatan kapasitas melalui pendidikan, bimbingan teknis dan sosialisasi, pemerintah daerah diharapkan memberikan tambahan anggaran kecamatan untuk pengadaan saran dan prasarana kecamatan dapat ditingkatkan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan pemerintahan kecamatan, sehingga keterbatasan dalam mengevaluasi dan memonitoring pelaksanaan pengelolaan keuangan desa dapat berjalan dengan baik. Peningkatan kapasitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Keuangan Desa belum efektif dalam perencanaan khususnya penetapan rancangan APBDesa.
- a. Organisasi Perangkat Daerah dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Sinjai belum menjalankan tugas dan pokok dan fungsi sebagai pembina pemerintahan desa secara maksimal sebagai akibat perubahan nomenklatur perangkat daerah yang baru pemebina pemerintahan desa dari Bagian Pemerintahan Desa kabupaten Sinjai berpindah ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
- b. Regulasi yang telah diundangkan belum sepenuhnya dilaksanakan sebagai akibat regulasi yang keluaran mengikuti Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi, sehingga aturan pelaksanaannya diperlukan waktu dalam proses penyusunan peraturan pelaksanaannya di tingkat Pemerintah Desa.
- c. Evaluasi yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah belum sepenuhnya berjalan sebagai akibat perubahan pejabat pembina pemerintahan desa yang baru sehingga diperlukan transformasi pengetahuan,

keterampilan dalam memberikan pembinaan dan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan desa khususnya pengelolaan keuangan desa.

- d. Sosialisasi Organisasi Perangkat Daerah terkait peraturan penyelenggaraan pemerintahan desa dalam hal ini pengelolaan keuangan desa belum berjalan efektif, disebabkan oleh keterbatasan aparatur pembina pengelolaan keuangan desa.

2. Faktor determinan mempengaruhi pelaksanaan Peraturan Bupati 59 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Keuangan Desa:

- a. Sumber daya perangkat desa masih terbatas akibat dari perekrutan perangkat desa yang baru sehingga diperlukan pembinaan melalui pelatihan, bimbingan teknis, workshop dan sosialisasi tentang penyelenggaraan pemerintahan desa khususnya pengelolaan keuangan desa.
- b. Sarana dan prasarana desa masih kurang, sehingga diperlukan pengadaan barang dan jasa untuk menunjang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
- c. Sikap dan keberibadian perangkat desa yang mengelola keuangan desa diperlukan tanggung jawab yang besar, integritas yang tinggi mengingat dana yang dikelola sangat besar nilainya.
- d. Kepemimpinan kepala desa dalam memimpin sebuah desa yang seakan-akan menjadi penguasa tunggal, tidak memberikan ruang kepada perangkat desa untuk mengelola keuangan desa sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
- e. Pengelolaan keuangan desa oleh pemerintah desa belum sepenuhnya dipahami dan dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya Pemerintah Kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2006. Metodologi penelitian Yogyakarta: Bina Aksara.

Esterberg, Kristin G. 2002: *Qualitative Methods in Social Research*, Mc Graw Hill, New York.

Moleong, L.J 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Miles M.B. and Huberman. 1992. *Complementary Methods for Research in Education Change*. Washington: ARA.