



PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK BOLAKME KABUPATEN JAYAWIJAYA

Sahrai Robo¹, Tela Tabuni²

¹⁻³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena Papua,
Indonesia

Email: Irmayani.unaim@gmailcom

<https://doi.org/10.61578/lapago.vol3.no1.art4>



Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC- BY-NC-SA 4.0)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Administrasi di Kampung Isawa Himan Distrik Siepkosi Kabupaten Jayawijaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif jenis deskriptif. Populasi adalah masyarakat yang ada di Distrik Bolakme. Sampel ditentukan berdasarkan purposive sampling dengan besarnya sampel adalah 23. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Skala pengukuran menggunakan Skala Likert. Teknik analisa data menggunakan analisa deskriptif kuantitatif, yaitu dengan menggunakan skoring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 indikator yang mempunyai hasil yang cukup baik, yaitu indikator prosedur pelayanan (skor 62,66), biaya pelayanan (skor 50,66), produk layanan (skor 63), sarana dan prasarana (skor 49,5), dan indikator kompetensi petugas (skor 59,75). Sedangkan 1 indikator mempunyai hasil yang kurang baik, yaitu indikator waktu pelayanan (skor 40,5). Rata-rata perolehan skor untuk semua indikator adalah 54,34 yang bila dikategorikan termasuk cukup baik. Hasil ini menginformasikan bahwa pelayanan publik di Kantor Distrik Bolakme Kabupaten Jayawijaya selama ini berjalan dengan cukup baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik



Abstract

This research aims to determine administrative management in Isawa Himan Village, Siepkosi District, Jayawijaya Regency. The research method used is a descriptive quantitative approach. The population is the people in Bolakme District. The sample was determined based on purposive sampling with a sample size of 23. The research instrument used a questionnaire as a data collection tool. The measurement scale uses a Likert Scale. The data analysis technique uses quantitative descriptive analysis, namely by using scoring. The research results show that 5 indicators have quite good results, namely indicators of service procedures (score 62.66), service costs (score 50.66), service products (score 63), facilities and infrastructure (score 49.5), and officer



competency indicators (score 59.75). Meanwhile, 1 indicator had poor results, namely the service time indicator (score 40.5). The average score obtained for all indicators is 54.34 which, if included, is quite good. These results inform that public services at the Bolakme District Office, Jayawijaya Regency have been running quite well.

Keywords: *Public service*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah baik di pusat ataupun di daerah yang berlandaskan pada hukum yang berlaku untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Baik dan buruknya kualitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan Publik merupakan hal yang sangat penting dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang ada. Kualitas suatu pemerintahan salah satunya dapat dilihat dari segi pelayanan publik yang diberikan, sebab hampir setiap harinya masyarakat selalu berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pasal ini sudah jelas bahwa pelayanan publik merupakan salah satu bagian penting dari proses pemerintahan yang sedang berlangsung.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 2 berbunyi “Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; (a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, (b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, (c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan (d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri – ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, jenis jenis pelayanan publik dapat di uraikan menjadi: 1. Pelayanan Administratif Pelayanan Administratif merupakan suatu proses kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari unit penyelenggara pelayanan seperti administrasi kependudukan, menentukan suatu kebijaksanaan, pengarsipan, ataupun proses tata usaha yang pada akhirnya menghasilkan produk berupa dokumen. Seperti halnya surat keterangan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, perizinan, rekomendasi, pelayanan kependudukan pencatatan sipil, surat tanah, dan lain sebagainya.



Pelayanan barang adalah suatu proses kegiatan yang berlandaskan hukum dimana unit pelaksana sebagai wakil dari pemerintah menyediakan dan mengelola barang yang kemudian mendistribusikannya kepada masyarakat yang berhak mendapatkannya atau disebut dengan pemohon. Dari keseluruhan proses kegiatan melahirkan barang yang berwujud. Contohnya seperti alat komunikasi, air, dan listrik. Pelayanan jasa adalah suatu proses kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk sarana dan prasarana dan faktor penunjang lainnya. Pelaksanaannya mengacu pada standar operasional yang telah ditentukan. Hasilnya adalah jasa yang mempunyai manfaat baik untuk penerimanya yang kemudian habis digunakan sesuai dengan kapasitasnya. Pelayanan regulatif merupakan suatu proses kegiatan yang diberikan oleh pemerintah dengan aturan-aturan hukum ataupun perundang-undangan, dalam mengatur ketertiban mekanisme aktifitas warga negara.

Konsep tentang otonomi daerah termuat pada Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 dan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah serta revisi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang secara terus menerus meningkatkan menekankan pentingnya pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penegasan tentang pelayanan publik ini terdapat pada pasal 344 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang disebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Jenis Pelayanan publik di Distrik Bolakme seperti pengurusan surat-surat keterangan kependudukan, misalnya tentang kelahiran dan kematian, administrasi pemindahan penduduk, pelayanan tentang masalah adat, pembenahan dokumen-dokumen administrasi kantor, pembinaan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pemahaman terhadap pelayanan administrasi, dan lain-lain tentang surat-surat administrasi.

Menurut salah satu pegawai yang ditemui penulis, bahwa biasanya terdapat 2 (dua) orang yang sering melayani masyarakat secara langsung sehingga masyarakat harus antri dan menunggu agar dapat dilayani. Kurangnya tenaga administrasi/petugas pelayanan di Seksi Pelayanan yang berkompeten merupakan masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya petugas pelayanan di Seksi pelayanan ini mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat. Kurang luasnya pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan juga menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang berjalan secara baik. Pengetahuan petugas pelayanan sangat dibutuhkan ketika proses pelayanan berlangsung. Masyarakat yang belum begitu paham tentang alur dan prosedur pelayanan sangat membutuhkan bantuan petugas pelayanan untuk dapat menjelaskannya. Contoh: masih ada beberapa dari kalangan masyarakat yang kurang memahami alur atau prosedur pelayanan kemudian bertanya kepada petugas pelayanan. Sebagai solusi petugas pelayanan bertanya langsung kepada Kepala Seksi Pelayanan atau petugas lainnya untuk dapat menjelaskan tentang alur atau prosedur pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Keterbatasan pengetahuan petugas pelayanan ini dikarenakan petugas yang melayani masyarakat berasal dari bagian lain yang tidak sesuai dengan bidangnya.

Berdasarkan hasil observasi dengan beberapa pegawai dan masyarakat, bahwa masih terdapat pegawai yang tidak disiplin berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, masih ada petugas pelayanan yang kurang bersemangat dan kurang ramah ketika melayani masyarakat.



Fakta yang terjadi, masih banyak masyarakat yang tidak membawa berkas persyaratan secara lengkap dikarenakan kurangnya kejelasan dari pihak kantor. Adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang kurang dimengerti oleh masyarakat. Masyarakat masih menganggap prosedur pelayanan terlalu rumit sehingga sulit dipahami dan dilaksanakan. Kurangnya kejelasan dari pegawai kantor menimbulkan keluhan dari masyarakat. Aparat belum dapat menampung pengaduan dan keluhan masyarakat secara baik. Sehubungan dengan permasalahan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, yaitu “Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Bolakme Kabupaten Jayawijaya.”

Metode

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sudah ada informasi mengenai gejala sosial yang dimaksudkan, namun dirasa belum memadai (Nawawi, 1995:63). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat (Kepala Keluarga) yang ada di Distrik Bolakme (Kampung Bolakme) yang berjumlah 386 jiwa atau 55 KK (Sumber : Sekretaris Distrik). Mengingat dari 55 KK yang ada tidak semuanya mengetahui kinerja pelayanan publik dari pegawai yang bekerja di Kantor Distrik Bolakme, maka Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Purposive Sampling*. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang dipilih sebanyak 23. Sampel dalam hal ini yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 4 orang, Swasta sebanyak 1 orang, Pendeta sebanyak 1 orang, Petani berjumlah 11 orang, Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 4 orang, dan masyarakat yang belum kerja sebanyak 2 orang.

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan menggunakan skala pengukuran yakni skala Likerts, dengan alternatif pilihan jawaban sebagai berikut :

1. Sangat Setuju diberikan skor 4
2. Setuju diberikan skor 3
3. Tidak Setuju diberikan skor 2
4. Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1

Tehnik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Penelitian Pustaka dan Penelitian Lapangan yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan, dan Pengamatan (*Observation*) Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan nilai skor, yaitu

1. Jumlah skor ideal (maksimum) = $4 \times 23 = 92$
2. Jumlah skor minimum = $1 \times 23 = 23$

Berdasarkan jumlah skor ideal dan jumlah skor minimum dibuat tabel interpretasi nilai skor sebagai berikut :



Tabel Interpretasi Nilai Skor Nomor	Interval	Predikat
1	$69 < \text{jumlah skor} \leq 92$	Baik
2	$46 < \text{jumlah skor} \leq 69$	Cukup Baik
3	$23 < \text{jumlah skor} \leq 46$	Kurang Baik
4	$1 < \text{jumlah skor} \leq 23$	Tidak Baik

Hasil dan Pembahasan

Keadaan Lokasi Penelitian

Distrik Bolakme merupakan salah satu distrik dari 40 distrik yang ada di Kabupaten Jayawijaya yang dibentuk pada tanggal 15 Juni 1997 terdiri dari 12 kampung. Sebelumnya Distrik Bolakme masuk dalam wilayah Distrik Kelila. Distrik Bolakme memiliki kondisi cuaca yang dingin dan sejuk. Topografi wilayah yang datar dan berbukit yang dikelilingi gunung-gunung. Kondisi jalan beraspal yang dapat dilalui oleh semua jenis kendaraan. Memiliki tanah yang subur yang baik untuk bercocok tanam dan beternak. Adapun batas-batas administratif pemerintahan adalah sebagai berikut :

- 1) Sebelah timur berbatasan dengan Distrik Yalengga
- 2) Sebelah barat berbatasan dengan Distrik Melagalome
- 3) Sebelah selatan berbatasan dengan Distrik Tagime
- 4) Sebelah utara berbatasan dengan Distrik Piramid

Penduduk yang berdomisili pada umumnya masyarakat asli daerah yang bermatapencarian sebagai petani/peternak. Penduduk bermukim di sekitar kota Distrik Bolakme yang memiliki rumah sebagian besar dalam bentuk rumah seng. Penduduk hidup saling berdampingan, tentram, damai dan sejahtera.

Keadaan Responden

Keadaan responden menurut jenis kelamin, disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	14	60,87
2	Wanita	9	39,13
Jumlah		23	100



Sumber Data : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.2, terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah terbanyak berjumlah 14 orang atau 60,87% dan yang berjenis kelamin wanita berjumlah 9 orang atau 39,13%.

Keadaan responden menurut umur disajikan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Keadaan Responden Menurut Umur

No	Umur/Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	15-20	3	13,04
2	21-25	4	17,39
3	26-30	3	13,04
4	31-35	4	17,39
5	36-40	5	21,73
6	41-45	3	13,04
7	46-50	1	4,35
Jumlah		23	100

Sumber Data : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3, terlihat bahwa responden yang ada pada kelompok umur 15-20 tahun terdapat 3 orang (13,04%), berumur 36-40 tahun adalah kelompok umur yang terbanyak, yaitu sebanyak 5 orang (21,73%). Sebaran umur kedua terbanyak adalah kelompok umur 21-25 tahun dan 31-35 tahun yang masing-masing sebanyak 4 orang (17,39%). Sedangkan kelompok umur 26-30 tahun dan 41-45 tahun terdapat masing-masing 3 orang (13,04%), dan yang paling sedikit adalah kelompok umur 46-50 tahun yaitu 1 orang (4,35%).

Keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan, disajikan pada tabel 3. sebagai berikut :

Tabel 3 Keadaan Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	3	13,04
2	SMP	3	13,04
3	SMA	12	52,17
4	S1	5	21,73
Jumlah		23	100

Sumber Data : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.4, terlihat bahwa sebagian responden berpendidikan SMA berjumlah 12 orang atau sebesar 52,17%, berpendidikan S1 sebanyak 5 orang atau sebesar 21,73%, yang berpendidikan SD terdapat 3 orang atau sebesar 13,04%, dan yang berpendidikan SMP terdapat 3 orang atau sebesar 13,04%.

Keadaan responden menurut pekerjaan, disajikan pada tabel 4 sebagai berikut :



Tabel 4 Keadaan responden menurut pekerjaan

No	Jenis pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	4	17,39
2	Swasta	1	4,35
3	Pendeta	1	4,35
4	Petani	11	47,82
5	Ibu Rumah Tangga (IRT)	4	17,39
6	Belum Kerja	2	8,69
Jumlah	23		100

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa responden yang bekerja sebagai Petani adalah yang terbanyak yaitu berjumlah 11 orang (47,82%), PNS berjumlah 4 orang (17,39%), Swasta dan Pendeta masing-masing 1 orang (4,35%), Ibu Rumah Tangga (IRT) terdapat 4 orang (17,39%), dan yang belum bekerja terdapat 2 orang (8,69%).

Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Bolakme

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka diperoleh persentase variabel pengelolaan administrasi kampung Isawa Himan Distrik Siepkosi Kabupaten Jayawijaya sebesar 13,32 %. Dengan demikian menunjukkan bahwa Pengelolaan Administrasi yang ada Kantor Kampung Isawa Himan Distrik Siepkosi masih belum maksimal, dalam hal ini terkait dengan ketersediaan buku administrasi kampung yang tidak lengkap dan masih sangat kurang, karena persentase yang diperoleh sangat rendah. Hasil tersebut berdasarkan analisis yang dilakukan dari 5 (indikator) pengelolaan administrasi diantara yaitu : (1) Indikator administrasi umum sebesar 16,67 %, (2) Indikator administrasi penduduk sebesar 16,67 %, (3) Indikator Administrasi penduduk sebesar 8,33 %, (4) Administrasi keuangan sebesar 13,86 %, dan (5) Administrasi lainnya sebesar 11,11 %.

Daftar Pustaka

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: CV. Pustaka
- Anggara Sahya, 2016. *Administrasi Pembangunan*, Bandung. CV Pustaka Setia
- Ayu puspita puspita. 2022. Pengelolaan Sistem Pelayanan Administrasi Kampung *Journal of Public Administration* Vol. 5 No.1, 28.



- Intan, Levina *et all.* 2018. Tata Kelola Administrasi Kampung. *Jurnal Administrasi Vol.4 No.51.*
- Keradjaan Herson & Mouw Erland. 2016. Pengelolaan Administrasi Pemerintahan Kampung Uniera Volume 5, Nomor 2,
- Liang Gie, The. 1997. Kamus Administrasi. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Nurcholis, Hanif. 2011. Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Kampung. Jakarta: Erlangga.
- Setia. Ali, Faried. 2011. Teori dan Konsep Anggara Sahya, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Administrasi*, Bandung. CV Pustaka Setia
- Syafie, Inu Kencana. 2002. Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tulusan Femimy dan Posuma,H.J. Pilo,Rafli. 2022 .Tata Kelola Administrasi Kampung. *Jurnal Administrasi Publik*, No.121 Vol. VIII
- Widjaja, AW. 2002. Pemerintahan Kampung dan Administrasi Kampung. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Kampung.
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 Tentang Pedoman Administrasi Kampung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tahun Tentang Administrasi Pemerintahan Kampung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kampung.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Kampung dan Kampung Adat
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009, yang menyebutkan tentang kearsipan
- Permendagri No.47 Tahun 2016 Tentang administrasi Pemerintahan Kampung Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintah Kampung Jilid II: 2014:3).