

## Analisis Kinerja Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah

<sup>1</sup>[dolandwewra13@gmail.com](mailto:dolandwewra13@gmail.com)

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Pattimura, Indonesia

\*Email Co-Authors: [dolandwewra13@gmail.com](mailto:dolandwewra13@gmail.com)

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

**Kata Kunci:** Kinerja Pemerintah, Pelayanan Publik, Maluku Tengah

*Abstract: The purpose of this study was to determine and describe the performance of the Teon Nila Serua Sub District's Government, as well as factors that affect the performance of the Teon Nila Serua Sub District. The data being used in this study were primary data. Primary data was processed from observations, interviews and evaluating how far leadership and cultural factors influence the performance of the Teon Nila Serua Sub District's government. The unit of analysis in this study was on the Teon Nila Serua Sub District as an organization. The method used in this study is a qualitative descriptive method. The results of this study indicate that the government performance of the Teon Nila Serua Sub District is categorized as low. This can be seen from the indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study also showed that the inhibiting factors for the implementation of public services in the Teon Nila Serua Sub District's Office in Central Maluku Regency are the lack of human resources, employees who are lazy to come to the office, dirty sub-district office's environments, most employees who hold concurrent positions as caretakers in counties those who do not have definitive kings, Employee's undisciplined towards punctual attendance, Employee's unconsciousness on serving the community and the lack of infrastructure supporting services.*

*Key Terms: Government Performance, Public Service, Central Maluku*

## PENGANTAR

Salah satu perubahan yang dimaksud adalah penerapan paradigma pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang merupakan syarat bagi pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa Indonesia. Tuntutan publik menghendaki agar pemerintah dapat menerapkan paradigma pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang memberikan nuansa peran dan fungsi yang seimbang antara pemerintah, swasta dan masyarakat, dengan prinsip yang mendasarinya yaitu adanya transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

Menurut Moenir (2002:26), adalah bahwa pelayanan umum merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sitem, prosedur dan metode tertentu, dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain seseuai dengan haknya. Pelayanan publik adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (Sianipar, 2001:6). Abidin (2010 : 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan (Andriyan et al., 2022).

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

orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. (Rohman, 2008; 3).

Harus diakui bahwa kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan publik (Kurniawan, 2005). Dalam kenyataannya pelayanan yang diberikan pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Adanya anggapan bahwa di era otonomi daerah, kualitas pelayanan publik justru semakin buruk dari sebelumnya (Sherwod 1997:7 dalam Revida 2007:1) bahwa profesionalisme pelayanan pemerintah di daerah sedang mengalami kemunduran. Aparatur Negara atau pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat diperlukan untuk melaksanakan kegiatan dan kebijaksanaan yang dibuat oleh pemerintah dalam melakukan pembangunan nasional (Afni Khairunisa et al., 2022).

Hasil prasarvei menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah kecamatan Teon Nila Serua dalam pelayanan publik masih banyak terdapat kelemahan baik pada aspek efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, dan kualitas layanan. Kelemahan pada aspek efektivitas dapat dindikasikan oleh ketidak mampuan pemerintah kecamatan dalam mengembangkan dan melaksanakan program pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas pemerintah Kecamatan. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat selama ini terkait kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan layanan, kepastian waktu, kemudahan akses website dan kedisiplinan pegawai yang seharusnya dipenuhi karena sudah menjadi ketentuan dalam standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Permenpan Nomor 63 Tahun 2003, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Teon Nila Serua yang masih rendah serta belum efektif dan efisien (Munzir, Dfinubun, et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Pemerintah Kecamatan Teon Nila Serua serta

faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah metode-metode penelitian yang memusatkan perhatiannya kepada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat faktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diteliti sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai dikantor Kecamatan yang memberikan pelayanan dan masyarakat yang datang melakukan pengurusan di kantor Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah. Sampel penelitian ini terdiri dari 8 orang dimana 5 orang masyarakat yang datang melakukan pelayanan, 2 orang pegawai layanan dan 1 Kepala Bagian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu: observasi, wawancara, studi kepustakaan. Teknik analisis data digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta yang ada dilapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi publik (Andriyan, 2021).

## **HASIL DAN DISKUSI**

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

### **Dimensi Tangible (Berwujud)**

Pelayanan publik di kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah pada dasarnya sudah menerapkan dimensi tangibel beserta indikatornya. Penilaian kinerja pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan dalam dimensi ini adalah penampilan pegawai pelayanan dalam melayani pengguna layanan

dan penggunaan alat bantu saja. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan seperti kenyamanan tempat melakukan pelayanan contohnya sampah-sampah masih berserakan disekitar lingkungan kantor kecamatan Teon Nila Serua yang menyebabkan pengguna layanan merasa kurang nyaman, selanjutnya kemudahan dalam melakukan proses pelayanan contohnya para pengguna layanan harus menunggu pegawai layanan dan contoh lainnya pada saat pengguna layanan datang ke kantor kecamatan kadang-kadang pegawai pelayanan tidak ada ditempat.

### **Dimensi Reliability (Kehandalan)**

Penilaian kinerja pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi reliability adalah kecamatan memiliki standar pelayanan yang jelas (Munzir, Felda Pramita, et al., 2022). Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan seperti kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena hampir semua pegawai dikantor kecamatan Teon Nila serua yang belum terlalu mampu dan ahli dalam menggunakan komputer.

### **Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)**

Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan dan sebagai salah satu pendorong keberhasilan dalam pelayanan (Rini et al., 2022), daya tanggap dalam pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja. Jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta kinerja pelayanan yang baik, tetapi jika pelayanan tanpa merespon semua keluhan pengguna layanan, membiarkan pengguna layanan menunggu dan ketiadaan pegawai di ruang pelayanan akan menyebabkan persepsi negatif dalam kinerja pelayanan publik.

### **Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dalam pelayanan yang dilakukan di kantor kecamatan Teon Nila Serua pegawai tidak memberikan jaminan waktu hanya saja pegawai layanan menjanjikan pengguna layanan untuk kembali lagi besok, ketika pengguna layanan kembali pelayanan yang diminta belum juga diselesaikan oleh pegawai layanan. Hal ini disebabkan karena pegawai layanan yang ada di kantor kecamatan Teon Nila Serua karena pegawai selalu

meninggalkan kantor kecamatan pada saat jam kerja dan tidak kembali lagi, akhirnya segala urusan yang diminta oleh pengguna layanan jadi terhambat. Jika penyedia hanya menjanjikan dalam pelayanan dan tidak dilaksanakan maka akan menyebabkan hilangnya rasa kepercayaan dari pengguna layanan terhadap penyedia layanan.

### **Dimensi Emphaty (Empati)**

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

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

Adapun faktor-faktor penghambat, yaitu: (1) lingkungan kantor kecamatan Teon Nila serua yang kotor, (2) kurangnya sumber daya manusia, (3) sebagian besar pegawai layanan harus merangkap jabatan penjabat sementara atau karteker didesa-desa yang belum memiliki kepala desa atau raja defenitif, (4) ketidakdisiplinan pegawai, (5) masih kurangnya sarana prasarana penunjang pelayanan.

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

Faktor-faktor pendukung dalam kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teon Nila Serua diantaranya: (1) penampilan pegawai layanan selalu rapi, (2) pelayanan di kantor Kecamatan Teon Nila Serua sudah sesuai dengan standar, (3) pegawai layanan tidak memberikan jaminan biaya hanya saja memberikan jaminan biaya bagi pelayanan tertentu, (4) Pegawai layanan selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan lainnya, (5) saling menyemangati sesama pegawai, (6) Pegawai mengadakan rapat koordinasi atau evaluasi mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada pengguna layanan.

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

Adapun faktor pendorong dalam kinerja pelayanan publik di kantor Kecamatan Teon Nila Serua adalah pegawai layanan harus memiliki kesadaran dalam melayani pengguna layanan dengan ikhlas dan tulus dan adanya tenaga ahli dan mampu dalam

menggunakan alat bantu sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

## KESIMPULAN

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

Faktor penghambat dalam kinerja pelayanan publik di kantor Kecamatan teon Nila Serua adalah kurangnya sumber daya manusia, pegawai yang malas datang ke kantor, lingkungan kantor kecamatan yang kotor, sebagian besar pegawai yang merangkap jabatan sebagai karteker di negeri-negeri yang belum mempunyai raja defenetif, ketidakdisiplinan pegawai terhadap kehadiran lebih awal, ketidaksadaran pegawai melayani masyarakat dengan dan masih kurangnya sarana prasarana penunjang pelayanan.

## REFERENCE

- Abidin, Z. (2010). *Analisis Pengaruh Kehandalan dan Etos Kerja terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU.
- Afni Khairunisa, N., Sabaria, S., & Munzir, M. (2022). Analisis Pertumbuhan Ekonomi Negara-Negara ASEAN. *FINANCIAL & ACCOUNTING INDONESIAN RESEARCH*, 2(2), 97–113.
- Andriyan, Y. (2021). Pengelolaan Keuangan Daerah di Pemerintah Kabupaten Magelang Tahun 2019. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(1), 47–54. <https://doi.org/10.18196/jpk.v3i1.12847>
- Andriyan, Y., Muhamad, S., Difinubun, Y., & Hidayat, H. (2022). EVALUASI PENGELOLAAN DANA DESA (Studi Pada Desa Di Kota Tual). *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 17–24.

- Munzir, M., Dfinubun, Y., & Andriyan, Y. (2022). *Analisis Indeks Pembangunan Manusia dan Leverage pada Ketersediaan dan Keteraksesan Informasi Keuangan Daerah*. 2(2), 18–32.
- Munzir, M., Felda Pramita, D., & Way, A. (2022). Pengaruh Struktur Financial Indicators Terhadap Kondisi Financial Distress pada Perusahaan Food and Beverage yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *FAIR UNIMUDA*, 2(1), 46–56.
- Rini, T. H. C., Khaerani, A., & Munzir, M. (2022). Pengaruh Partisipasi Anggaran dan Akuntansi Pertanggungjawaban Terhadap Kinerja Manajerial BUMN di Kota Sorong. *FAIR UNIMUDA*, 2(1), 57–69.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan LAN, 2003, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta. LAN.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik.
- Sianipar, J.P.G. (2001). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.