



Analisis Pelayanan Pemerintahan Kepada Masyarakat Di Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor

Hamjah Bonso¹, Mateus H. Yarangga².

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, IISIP Yapis Biak, Indonesia
*e-mail: bonsohamjah1712@gmail.com

² Program Studi Ilmu Pemerintahan, IISIP Yapis Biak, Indonesia

Abstrak

Sistem penyelenggaraan pemerintahan kampung berfungsi sebagai pengayom, pembina, pelayan, dan penggerak partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kepada masyarakat di kampung Anjareuw distrik Samofa kabupaten Biak Numfor. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif dengan beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pemerintahan Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor sangat maksimal dalam hal pelayanan, program pelayanan kepada masyarakat sudah merata dalam arti tidak membedakan suku ras dan marga, dan tidak mengutamakan dan mendahulukan warga pribumi, keterbukaan kepada masyarakat tentang adanya bantuan-bantuan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, pelayanan yang sudah di berikan oleh pemerintahan kampung anjareuw distrik samofa kabupaten biak numfor, sudah di anggap baik, karena adanya sosialisasi dan komunikasi yang baik secara langsung kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan, Pemerintahan, Masyarakat Kampung.

Abstract

The village administration system functions as a protector, supervisor, servant, and activator of community participation. This study aims to determine services to the community in Anjareuw village, Samofa district, Biak Numfor district. The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques using observation, interviews and documentation. Qualitative data analysis techniques with several stages, namely data reduction, presentation, verification and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Government Services of Kampung Anjareuw, Samofa District, Biak Numfor Regency are very maximal in terms of services, service programs to the community are evenly distributed in the sense that they do not differentiate between ethnic races and clans, and do not prioritize and prioritize indigenous people, openness to the community about assistance -Assistance from the central government and local governments, services that have been provided by the village administration of Anjareuw Village, Samofa District, Biak Numfor Regency, are considered good, because of good socialization and communication directly to the community.

Keywords: Services, Government, Village Communities.

PENDAHULUAN

Pemerintahan kampung merupakan penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan negara kesatuan

republik Indonesia (Mahkamah Konstitusi, 2014).

Pemerintahan kampung merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang langsung berada di bawah

pemerintah kabupaten. aspek terpenting dalam penyelenggara pemerintahanan kampung adalah kedudukan kepala kampung sebagai pemimpin dan dibantu oleh sekretaris dan aparatur kampung pada saat melaksanakan tugas, kewajiban dan fungsinya. masing-masing mempunyai tugas membina kehidupan masyarakat, membina perekonomian, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat kampung.

Sistem penyelenggaraan pemerintahan kampung berfungsi sebagai pengayom, pembina, pelayan, dan penggerak partisipasi masyarakat. masyarakat kampung baik secara kelompok maupun individu memerlukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, seperti pelayanan dalam hal kesehatan, pendidikan, pekerjaan.

Pemerintah Desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Harus diakui bahwa 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 (Lingawe et al., 2014).

Pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat

masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Kurniawan, 2005).

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Bonso & Ahmad, 2021). Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Saputro, 2016).

Penyelenggaraan pemerintahan desa harus berdasarkan pada asas; kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, kearifan lokal, keberagaman dan partisipatif (UU No. 6 Tahun, 2014).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun keinginan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. pelayanan yang diberikan secara umum masih berbelit-belit dengan berbagai alasan, lambannya kinerja aparatur kampung dalam pelayanan mengurus

keperluan administrasi, kemudian melelahkan sehingga cenderung tidak efektif dan efisien. Banyak masyarakat kampung anjareuw yang mengeluh tentang pelayanan administrasi kependudukan kampung Anjareuw distrik Samofa kabupaten Biak Numfor.

Layanan admistratif adalah salah satu jenis pelayanan publik dari yang ada. Pada Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 25 Tahun Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pemerintah harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik pusat maupun daerah (Publik & Indonesia, 2009).

Dalam era desentralisasi saat ini, pemerintah desa menjadi salah satu lembaga publik yang memiliki kewenangan dan kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terbuka, efisien dan efektif serta bertanggung jawab. Ada beberapa hal yang harus dipersiapkan oleh pemerintah desa dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawab terhadap pelayanan publik, merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun Tahun 2009 Pelayanan Publik, ada empat hal yang harus dilakukan oleh pemerintah desa, antara lain menurut Lumbung Komunitas (dalam Apriyansyah et al., 2018) yaitu Menata dan menetapkan standar pelayanan, Menyusun, menetapkan dan pemberitahuan maklumat pelayanan, Menempatkan pelaksana yang ahli,

Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau memberikan fasilitas pelayanan publik yang mendukung pelaksanaan pelayanan yang baik dan memadai.

Oleh karena itu, pemerintah kampung harus segera mempersiapkan diri dan berbennah dalam mendukung pelaksanaan pelayanan yang baik dan memadai, terlebih di zaman teknologi sekarang ini, demi pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

METODE

Lokasi penelitian adalah kampung Anjareuw distrik Samofa kabupaten Biak Numfor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Adapun sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data Observasi, wawancara dan dokumentasi. teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan beberapa tahap analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi hingga penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan tentang pelayanan kepada masyarakat, terutama berkaitan kualitas pelayanan, diatur dalam Instruktur presiden No.1/1985 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Lebih di

tegaskan lagi dengan dikeluarkannya keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (PAN) Nomor 81 tahun 1995 Menegaskan bahwa pelayanan berkualitas (Indonesia, 2004).

a) Kesederhanaan (tata cara pelayanan)

Kesederhanaan tata cara pelayanan artinya bahwa prosedur /tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, dan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa terlihat sangat baik dan dekat kepada warga masyarakat masyarakat di kampung Anajreuw distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

b) Kejelasan dan kepastian (Prosedur Pelayanan)

Kejelasan dalam tugas pelayanan artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan dari petugas pelayanan. Adapun dari hasil analisis data menunjukkan bahwa pemerintahan kampung sangat konsisten dalam pelayanan kepada masyarakat setempat.

c) Keamanan (Bebas dari Bahaya)

Keamanan dalam pelayanan artinya bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum. Hasil analisis data terkait dengan keamanan bahwa adanya kesadaran dari Aparat kampung dalam memberikan keamanan dan kenyamanan yang baik buat warga dalam pelayanan.

d) Keterbukaan (Transparansi)

Keterbukaan dalam Pelayanan artinya bahwa semua proses pelayanan wajib diinformasikan kepada masyarakat. Maka dari hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa ada kesadaran dari Aparat kampung dalam penyampaian informasi keterbukaan yang baik kepada warga setempat dalam pelayanan.

e) Efisiensi (Ketepatan Cara)

Efisiensi dalam pelayanan artinya bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi dan kerja sama antara pemerintah kampung kepada masyarakat masyarakat sangat baik.

f) Keadilan yang merata (Tidak Membedakan)

Keadilan mendapatkan pelayanan artinya bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus terdistribusi secara merata atau tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Dari hasil penelitian terlihat bahwa adanya Pelayanan yang merata dalam arti tidak dibatasi dan tidak mementingkan suku dan agama.

g) Ketepatan waktu (tepat sasaran)

Ketepatan waktu dalam pelayanan artinya bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Adapun

realitanya terlihat tidak ada kesadaran diri dalam hal pelayanan. Dengan adanya perbedaan antar suku dan marga membuat pelayanan kepada masyarakat di karenakan mengutamakan warga pribumi, dan warga masyarakat Kampung Anjareuw Menilai kurang adanya pelayanan bagi warga masyarakat kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

Menilai kualitas pelayanan publik, Ndaraha (2005:167) menjelaskan sebagai berikut : dalam kondisi “no choice” sector publik, tolak ukur penilaian kualitas bukan kepuasan tetapi pengertian (understanding verstehen), penerimaan (legitimation) dan kepercayaan (yang bersumber dari pengetahuan bahwa pertanggung jawab pemerintah atas pelayanannya).

Dimensi kualitas pelayanan publik, Ndraha (2005:167) menjelaskan sebagai berikut: 1. Keorientasikan pada kebutuhan masyarakat, 2. Kesesuaian dengan expectation, 3. Tingkat distribusi (keadilan, pemerataan) 4. Keistimewaan (tak memihak, efisien, hemat, terbuka, kebersamaan) 5. Tingkat percaya (trus) yang di layani 6. Tingkat pertanggung jawab actor.

PENUTUP

Simpulan

Kesimpulan yang terdapat pada bab ini adalah merupakan hasil yang dicapai dari analisis data dalam penelitian tentang

Analisis Pelayanan pemerintahan kepada masyarakat di Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor menunjukkan bahwa dalam Program Pelayanan Pemerintahan Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor sangat maksimal dalam hal pelayanan. Adapun dalam program pelayanan kepada masyarakat sudah merata dalam arti tidak membedakan suku ras dan marga, dan tidak mengutamakan dan mendahulukan warga pribumi. Ada keterbukaan kepada masyarakat tentang adanya bantuan-bantuan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Selanjutnya pelayanan-pelayanan yang sudah di berikan oleh pemerintahan kampung anjareuw distrik samofa kabupaten biak numfor, sudah di anggap baik, karena adanya sosialisasi dan komunikasi yang baik secara langsung kepada masyarakat.

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat pelayanan pemerintahan kampung anjareuw kedepan akan lebih baik dalam hal pelayanan kepada masyarakat, maka peneliti dapat mengajukan saran diantaranya:

- 1) Diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

- 2) Diharapkan lebih memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.
- 3) Bisa mempertahankan pelayanan yang adil dan merata kepada semua warga kampung yaitu warga pribumi maupun non pribumi.
- 4) Lebih baik lagi untuk menjalin hubungan baik kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyansyah, Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*.
- Bonso, H., & Ahmad, B. (2021). ANALISIS EFEKTIVITAS BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR). *MUKADIMAH*, 5(2622-1373), 8-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.30743/mkd.v5i1.3383>
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Godjah Mada University Press Anggota IK API
- Indonesia, R. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004. *Pan*.
- Kurniawan, A. (2005), Transformasi Pelayanan Publik, PT.Pembaharuan, Yogyakarta
- LINGAWE, O., RUMAPEA, P., & DENGO, S. (2014). KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KAMPUNG KILIARMA DISTRIK AGIMUGA KABUPATEN MIMIKA PROPINSI PAPUA. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*.
- Mahkamah Konstitusi. (2014). UU No 6 Tahun 2014. In *UU No 6 Tahun 2014 Tentang Peraturan Yang Ada Di Desa*.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Jilid I (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineke Cipta
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Saputro, H. E. (2016). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.37676/professiona1.v2i1.163>
- UU No. 6 Tahun. (2014). (UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 1). *European Journal of Endocrinology*.