



Efektivitas Kerja Aparat Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kampung Yanggandur Distrik Sota Kabupaten Merauke

**Eko Rachmat Saputro¹, Natalia Suryani Purba²,
Wa Ode Sitti Mardiana³**

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus Merauke, Indonesia
Email: eko.saputro@unmus.ac.id¹, wsmardiana@unmus.ac.id², plia9180@gmail.com³

Received: 21-10-2024

Accepted: 25-11-2024

Published: 03-12-2024

Abstract

Yanggandur Village, Sota District, Merauke Regency has the task of providing services to all elements of society regardless of social status in order to provide excellent service to the community. One of the problems that occurs in the village office is the poor service so that the community complains about the service provided because the manufacturing process is very convoluted and waits for a long time. The purpose of this study is to find out the effectiveness of the work of village officials in improving services in Yanggandur Village, Sota District, Merauke Regency. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The data collection technique uses observation, interview, and documentation techniques. The results of this study illustrate that the effectiveness of the work of village officials in improving services in Yanggandur Village, Sota District, Merauke Regency in the implementation of services has not been carried out effectively. This happens because there is still a lack of government responsibility, especially village officials in providing good services to the community. The lack of initiative of the village officials to adapt to the community environment and also the lack of village office facilities so that all activities do not run well and efficiently. For the Yanggandur village apparatus to be able to improve the quality of service, meet the needs of the community well and also build relationships with a more participatory approach with the community so that the services provided will produce good results.

Keywords: Effectiveness, Service, Village Apparatus

Abstrak

Penelitian ini menginvestigasi transformasi implementasi kebijakan pembangunan berkelanjutan di Kabupaten Merauke dengan fokus pada tantangan dan potensi solusi dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas implementasi kebijakan berkelanjutan serta mengidentifikasi dampaknya terhadap pembangunan lokal dan kesejahteraan masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Hasil temuan menunjukkan variasi dalam efektivitas implementasi kebijakan, dengan beberapa program berhasil meningkatkan kondisi lingkungan dan ekonomi masyarakat, sementara program lain mengalami kendala seperti kurangnya koordinasi dan partisipasi masyarakat. Temuan ini mengindikasikan perlunya pendekatan adaptif dan partisipatif yang lebih kuat dalam merancang kebijakan yang responsif terhadap konteks lokal.

Kata Kunci : Kebijakan pembangunan berkelanjutan; implementasi kebijakan; dampak pembangunan lokal

LATAR BELAKANG

Desa dalam penyelenggaraan pemerintahannya dipercayakan kepada kepala desa beserta perangkat pemerintahannya. Hal ini sejalan dengan amatan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Kepala desa dan aparat desa lainnya diberi kewenangan dan tanggungjawab untuk menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan administrasi.

Berpijak pada tanggungjawab penyelenggaraan pemerintahan yang ada sebagaimana fungsinya, maka diperlukannya pelaksanaan kerja dalam setiap tahun melalui rencana kerja pemerintah desa. Rencana kerja pemerintah desa disusun berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa. Oleh karenanya maka dalam menjalankan fungsinya, pemerintah desa perlu untuk dapat melaksanakan setiap program kerja yang ditetapkan setiap tahun sebagaimana tertuang dalam rencana kerja pemerintah desa.

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Hal ini lebih menekankan pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Beni (2016:69) Efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektifitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sector public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kirannya pelayanan publik memuat hal-hal pokok yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Khususnya Pemerintah Kampung Yanggandur Distrik Sota Kabupaten Merauke, rakyat dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja aparatur desa dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan. Dilihat dari pelayanan, diperlukan peningkatan pelayanan dengan harapan layanan yang diberikan agar dapat diandalkan, akurat, hemat biaya,

dan bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena tugas utama pegawai pemerintah adalah melayani masyarakat dengan itikad baik dan itikad baik tanpa memanfaatkan status dan wewenang yang diamanatkan. Untuk itu, fokus penelitian ini adalah pada kinerja pelayanan publik untuk mengkaji isu-isu yang terkait dengan instansi pemerintah yang didukung oleh sumber daya Pemerintah Desa.

Terbukti saat ini masih ditemui masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan administrasi seperti pelaksanaan untuk mendapatkan keterangan, dan surat lainnya masih membutuhkan waktu terlalu lama sehingga masyarakat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Tidak Mampu (surat keterangan bagi masyarakat yang memerlukan bantuan) dan surat keterangan lainnya. Seperti pengalaman yang dialami sebagian masyarakat yang dimana mereka merasakan ada ketidakpuasan terhadap kinerja yang diberikan oleh Pemerintahan Kampung Yanggandur dalam pembuatan KTP, KK, dan Akte Kelahiran yang tidak tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan dalam jadwal pelayanan, padahal dalam jadwal pelayanan tersebut untuk pembuatan KTP hanya membutuhkan waktu 1-3 hari tapi yang masyarakat dapatkan sampai seminggu bahkan lebih sehingga dari situ dapat dinilai bahwa kinerja yang ada di Pemerintahan Kampung Yanggandur belum dikatakan efektif.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 publik. Pemerintah yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan (service) kepada masyarakat, harus menekankan hal-hal yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Apabila hal-hal tersebut tidak diperhatikan oleh pemerintah maka akan menimbulkan persoalan terhadap eksistensi atau keberadaan pemerintah itu sendiri dan tidak menutup kemungkinan akan mendapat reaksi dari masyarakat.

Keberhasilan meningkatkan efektifitas kinerja pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektifitas kinerja

aparatus desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja setiap aparatus desa merupakan faktor penentu keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja setiap aparatus desa dapat mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah penelitian Deskriptif kualitatif dimana penelitian dilakukan untuk dapat memberikan gambaran yang jelas dan mengumpulkan informasi tentang objek penelitian dan tercapainya Efektivitas Kerja Aparatus Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kampung Yanggandur Distrik Sota Kabupaten Merauke. Pendekatan dipilih karena dalam tulisan penulis ingin menggambarkan yang ada secara utuh dan objektif, tanpa mengadakan isolasi terhadap objek pengamatan. Penelitian juga memberikan gambaran detail tentang latar belakang, sifat dan karakter khas yang ada pada kasus.

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Sumber data Sekunder. Sumber data Sekunder adalah arsip yang diperoleh melalui penelusuran ke perpustakaan yang ada serta dokumen dari berbagai data sumber resmi antara lain surat keputusan, peraturan perundangan, dan data dari dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kampung Yanggandur Distrik Sota Kabupaten Merauke.

2. Sumber data Primer. Informan didapatkan dari orang yang dipandang paling mengetahui permasalahan yang akan diteliti, sehingga dapat memperoleh data dan informasi secara langsung serta jelas, akurat dan terpercaya. Teknik penentuan informan penulis menggunakan metode purposive yaitu dengan memilih informasi sesuai dengan kriteria yang ditentukan berdasarkan pada ciri-ciri atau sifat-sifat dan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada awalnya kampung yanggandur sendiri belum terbentuk sebuah kampung dan masih merupakan dusun yang berada pada Distrik Sota Kab.Merauke, yang kemudian seiring berkembangnya zaman mulai masuklah para penyebar Agama khatolik di dusun tersebut pada tahun 1931 dan terbentuklah sebuah kampung yang pada awalnya bernama atau disebut kampung "YANG KEN SUR". Kemudian masuklah

pemerintah yang kemudian mengganti nama kampung tersebut dari “YAN KEN SUR” menjadi “YANGGANDUR”.

Dalam penelitian ini penulis meneliti terkait dengan Efektivitas Kerja Aparat Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kampung Yanggandur Distrik Sota Kabupaten Merauke”. Maka penulis menemukan beberapa masalah dan penyebab yang ditemui pada saat penelitian berlangsung, penulis membagi menjadi 3 indikator yang diuraikan sebagai berikut:

1. Ketepatan Tujuan Dalam Pelayanan

Ketetapan tujuan dalam pelayanan merupakan suatu usaha pemberian bantuan yang diberikan pada orang lain, baik berupa materi maupun non materi sehingga orang tersebut bisa mengatasi masalah. Suparlan (2000). Dalam penjelasan bagian ini penulis meramuh efektivitas kerja yang dilakukan oleh aparat kampung yang dituangkan dalam satu rangkaian hasil wawancara penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara yang dikatakan oleh informan JL, sebagai berikut:

“Pada dasarnya aparat memahami hanya saja kurangnya keaktifan dari pada aparat kampung sendiri yang membuat segala proses pelayan dan juga pembangunan menjadi terhambat. Bentuk pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat karena Kurangnya kesadaran dari pada aparat kampung dalam memberikan pelayanan yang pada akhirnya membuat pelayanan belum mencapai harapan dari masyarakat. Dan Sampai dengan saat ini kantor kampung belum beroperasi (tidak aktif) semenjak tidak menetapnya kepala kampung pada kampung.”

Berlandaskan hasil wawancara yang sebagaimana dikatakan oleh informan SD sebagai berikut:

“Pandangan masyarakat bahwa pada dasarnya pengelolaan dana desa sendiri tidak sesuai dengan harapan masyarakat juu Bentuk pelayanan aparat kampung kepada masyarakat masih jauh dari harapan masyarakat, banyak program dari segi pembangunan yang tidak dijalankans, serta Aparat kampung sebenarnya berada dikampung, hanya saja mulai jarang aktif karena mulai tidak aktifnya juga kepala kampung sendiri.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa aparat kampung belum bisa memahami pelayanan apa saja yang harus mereka lakukan, sehingga banyak pelayanan yang terhambat akibat dari ketidaktahuan aparat. Hal ini juga mengakibatkan banyak aparat yang jarang kekantor karena mereka kurang paham tentang kinerja mereka selaku aparat kampung. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk Ketepatan Tujuan Dalam Pelayanan kerja aparat kampung yanggandur masih belum

berjalan dengan baik karena masih banyak aparat yang kurang memahami kinerja yang seharusnya dikerjakan dan masih banyak aparat kampung yang masih kurang memahami tentang pelayanan baik dari segi pembangunan dan bentuk pelayanan apa saja yang seharusnya diberikan pada masyarakat.

Ketetapan tujuan dalam pelayanan yaitu melihat sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Budiana (2007:53), dalam keterkaitan dengan penelitian ini yaitu pada aspek ketepatan tujuan dalam pelayanan yang diteliti terkait dengan efektivitas kerja aparat kampung dalam meningkatkan pelayanan di Kampung Yanggandur. Berdasarkan hasil penelitian ketepatan tujuan dalam pelayanan menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan oleh aparatur kampung yaitu untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan, harapan dan tujuan namun dalam hal ini aparat Kampung Yanggandur belum bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena masih kurangnya pengetahuan terkait dengan kinerja yang harus dilakukan sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik terkhususnya pada pembangunan, dampak kurangnya tanggung jawab ini memberikan turunya kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan dan standar yang diharapkan.

Ketidaktahuan aparat kampung memberikan dampak yang sangat besar karena mengakibatkan program dan kebijakan tidak dilaksanakan dengan efektif, yang bisa mengakibatkan pemborosan sumber daya atau hasil yang tidak optimal. Pentingnya bagi aparat untuk memiliki pelatihan dan pemahaman yang baik tentang tanggung jawab dan pemahaman yang baik sehingga mereka dapat memastikan pelayanan yang diberikan akan efektif dan memadai kepada masyarakat. Untuk mengatasi masalah aparat kampung yang kurang beradaptasi dengan lingkungan masyarakat, beberapa solusi dapat diterapkan.

Pertama, perlu adanya pelatihan dan pendidikan berkelanjutan bagi aparat kampung. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan dalam manajemen, komunikasi, dan pemahaman tentang dinamika sosial serta budaya lokal. Dengan pelatihan yang tepat, aparat kampung akan lebih siap untuk menghadapi tantangan dan lebih sensitif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Kedua, meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan merupakan langkah krusial. Melalui forum-forum diskusi, musyawarah, atau survei masyarakat, aparat kampung dapat memperoleh

masuk langsung dari warga tentang masalah yang mereka hadapi dan harapan mereka terhadap program yang ada. Hal ini tidak hanya meningkatkan adaptasi aparat kampung terhadap kondisi lokal, tetapi juga memperkuat dukungan dan kerjasama antara pemerintah kampung dan masyarakat.

Ketepatan tujuan dalam pelayanan bagi aparat kampung sangat penting dalam memastikan bahwa kebijakan dan program yang diterapkan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Para aparat kampung harus memiliki pemahaman yang mendalam mengenai kondisi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat di wilayah mereka. Ini melibatkan pemetaan masalah yang ada, identifikasi prioritas, serta pengembangan strategi yang relevan dan efektif. Ketepatan tujuan juga mencakup evaluasi berkelanjutan terhadap dampak dari kebijakan yang diambil, sehingga dapat dilakukan penyesuaian jika diperlukan untuk mengatasi perubahan kebutuhan atau kondisi baru.

Selain itu, ketepatan tujuan dalam pelayanan bagi aparat kampung juga melibatkan komunikasi dan partisipasi aktif dari masyarakat. Agar program serta kebijakan dapat berjalan dengan baik, aparat harus mampu berinteraksi secara efektif dengan warga untuk memahami aspirasi dan umpan balik mereka, dengan adanya keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program, diharapkan akan tercipta rasa kepemilikan yang lebih besar terhadap hasil yang dicapai. Hal ini akan memperkuat dukungan masyarakat terhadap kebijakan yang diterapkan dan meningkatkan keberhasilan implementasi program-program kampung.

Hal ini sependapat dengan Robert D. Putnam (2000) yang mengatakan bahwa aparat yang terampil dan kompeten akan memberikan pemahaman tentang tanggung jawab yang baik sehingga dapat melayani masyarakat dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik. Hal ini diperkuat lagi oleh pendapat Surbakti M (2001) yang mengatakan pelatihan bagi aparat pemerintah maupun kampung sangat penting karena mereka merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemahaman yang baik tentang tanggung jawab merupakan tugas mereka untuk membantu melaksanakan kebijakan secara efektif.

2. Integrasi dalam pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (2020) integritas dalam pelayanan merupakan suatu mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki sebuah potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan serta kejujuran. Dalam penjelasan bagian ini penulis merumuskan efektivitas kerja yang dilakukan oleh aparat kampung yang dituangkan dalam satu

rangkaian hasil wawancara penelitian. Berdasarkan beberapa hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, diapatkan pernyataan sebagai berikut:

Informan JL “Tidak adanya keaktifan dari pada aparat kampung membuat segala bentuk program & juga sosialisasi menjadi tidak berjalan, untuk memberi keluhan juga kepada aparat tidak ada tanggapan dari para aparat kampung terhadap masyarakat”

Informan MN “Jenis sosialisasi yang diberikan aparat kampung atau bisa dikatakan ada hanya dalam proses musyawarah kampung. Untuk menanggapi keluhan masyarakat pun tidak ada terdapat tanggapan yang baik yang diberikan oleh aparatur masyarakat”

Informan SD : “Hampir tidak pernah adanya sosialisasi pelayanan yang dilakukan oleh aparat kampung. Tanggapan yang diberikan aparat kampung juga masih sangat jauh dari harapan masyarakat.”

Informan NM : “Sosialisasi yang diadakan hanya sebatas penyusunan dana BLT. Dan Komunikasih dalam bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aparat kampung sejauh ini masih jauh dari harapan masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan menjadi beberapa poin diantaranya masih banyak pelayanan yang tidak dilaksanakan oleh aparat kampung seperti tidak mengadakan sosialisasi, dan juga tidak mendengarkan keluhan dan aspirasi dari masyarakat, sehingga sampai saat ini pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu disimpulkan dalam penelitian terkait dengan integritas dalam pelayanan belum dilakukan dengan baik karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh aparat kampung, hal ini yang menyebabkan banyaknya masalah yang terjadi. Dan untuk tanggung jawab aparat kampung terkait dengan keluhan masyarakat juga dinilai kurang baik karena untuk menyalurkan aspirasi masyarakat tidak didengar oleh para aparat kampung.

Integrasi dalam pelayanan yaitu melihat sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Budiana (2007:53), dalam keterkaitan dengan penelitian ini yaitu pada aspek ketepatan tujuan dalam pelayanan yang diteliti terkait dengan efektivitas kerja aparat kampung dalam meningkatkan pelayanan di kampung yanggandur. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan integrasi dalam pelayanan mencakup kegiatan administrasi yang dilakukan untuk mempermudah masyarakat, hal ini mencakup pelayanan administrasi seperti surat menyurat, pelayanan sosial seperti mendapatkan bantuan sosial contoh BLT yang

digunakan untuk memberikan dukungan holistik dan terorganisasi. Namun dalam kenyataannya integrasi dalam pelayanan pada kampung yanggandur belum bisa dilaksanakan dengan baik karena kurangnya inisiatif dari aparat kampung untuk memberikan sosialisasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kurangnya perhatian aparat kepada masyarakat dan tidak mendengarkan aspirasi masyarakat karena kurangnya pendekatan yang dilakukan oleh aparat setempat.

Hal lain yang ditemukan dalam penelitian ini yakni aparat kampung yang kurang berinisiatif untuk bersosialisasi dengan masyarakat sekitar, berbagai dampak negatif dapat muncul yang mempengaruhi efektivitas dan keberhasilan program-program kampung. Tanpa adanya komunikasi dan interaksi yang aktif, aparat kampung mungkin kesulitan dalam memahami kebutuhan, aspirasi, dan masalah yang dihadapi masyarakat. Hal ini bisa mengakibatkan kebijakan atau layanan yang tidak relevan atau bahkan kontraproduktif, karena tidak sesuai dengan realitas dan harapan warga. Selain itu, kurangnya sosialisasi dapat menimbulkan kesan bahwa aparat kampung tidak peduli atau tidak responsif terhadap masyarakat, yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan partisipasi warga dalam berbagai kegiatan kampung.

Integrasi pelayanan aparat kampung merupakan suatu pendekatan strategis yang bertujuan untuk menyatukan berbagai layanan dan program yang dikelola oleh aparat kampung dalam satu sistem yang terkoordinasi dan efisien. Hal ini melibatkan penggabungan sumber daya, informasi, dan upaya antara berbagai unit layanan di tingkat kampung untuk mengurangi tumpang tindih, meningkatkan efektivitas, dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan. Dengan integrasi ini, aparat kampung dapat memastikan bahwa semua layanan, mulai dari administrasi kependudukan hingga program kesejahteraan sosial, saling mendukung dan terhubung dengan baik, sehingga menciptakan sistem yang lebih harmonis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Untuk mencapai integrasi pelayanan yang efektif, diperlukan pengembangan sistem informasi yang terintegrasi serta pelatihan bagi aparat kampung. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan data dan informasi dari berbagai layanan dapat diakses dan dikelola secara bersamaan, mengurangi risiko kesalahan data dan mempercepat proses pelayanan. Sementara itu untuk, pelatihan bagi aparat kampung penting untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan sistem ini, serta memahami prosedur dan kebijakan yang terkait dengan layanan yang mereka kelola.

Pelatihan ini juga membantu meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar aparat, yang penting untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan berjalan secara sinergis. Setelah itu Evaluasi dan umpan balik dari masyarakat juga memainkan peran penting dalam proses integrasi pelayanan. Melalui mekanisme evaluasi yang rutin, aparat kampung dapat mengidentifikasi kekurangan dalam sistem pelayanan dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Umpan balik dari masyarakat membantu aparat kampung untuk memahami bagaimana layanan yang diberikan berpengaruh pada kehidupan sehari-hari mereka dan apa yang perlu ditingkatkan. Dengan melibatkan masyarakat dalam evaluasi, integrasi pelayanan dapat menjadi lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan aktual, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kampung.

Untuk mengatasi masalah tersebut, aparat kampung harus melakukan langkah-langkah proaktif perlu diambil. Pertama, penting untuk mendorong aparat kampung agar secara rutin melakukan kunjungan dan dialog dengan masyarakat, melalui forum-forum seperti musyawarah desa, rapat terbuka, atau sesi konsultasi. Melalui interaksi langsung, aparat kampung dapat memperoleh wawasan yang lebih baik tentang kebutuhan masyarakat dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan mereka. Kedua, pelatihan tentang keterampilan komunikasi dan partisipasi publik bisa menjadi solusi efektif. Pelatihan ini akan membantu aparat kampung untuk lebih percaya diri dan mahir dalam berkomunikasi serta berkolaborasi dengan masyarakat, sehingga mereka dapat lebih aktif dalam berinteraksi dan merespons kebutuhan masyarakat.

Dilihat dari tujuan integrasi yaitu untuk mengurangi birokrasi, dan mempercepat proses dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, namun pada kenyataannya kampung yanggandur belum bisa dilaksanakan dengan baik karena kurangnya tanggung jawab dari aparat tersebut. Dengan adanya integrasi ini diharapkan pelayanan di kampung dapat berjalan lancar dan efektif serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih optimal. Hal ini juga sesuai dengan pendapat UNDP (2014) yang mengatakan bahwa pentingnya integrasi dalam pelayanan yaitu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintah terkhususnya di kampung. Hal ini juga sependapat dengan Siti Zuhro (2010) yang menyatakan bahwa perlunya integrasi dalam pelayanan publik untuk mendukung suatu reformasi birokrasi yang baru dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Adaptasi dalam pelayanan

Adaptasi dalam pelayanan publik merupakan terobosan pelayanan yang baik yang merupakan gagasan ataupun ide kreatif orisonal atau adaptasi modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Peraturan Menteri PANRB No. 32/2014. Dalam penjelasan bagian ini penulis merumuskan efektivitas kerja yang dilakukan oleh aparat kampung yang dituangkan dalam satu rangkaian hasil wawancara penelitian.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara yang dilakukan, beberapa informan memberi info sebagai berikut:

informan JL “Tidak adanya penyesuaian dari para apat kampung membuat masyarakat menjadi individu yang bergerak tanpa bantuan dari aparat kampung. Aparat kampung kurang berinisiatif dalam pelayanan hal ini yang membuat masyarakat cenderung lebih mandiri dan tidak mengandalkan aparat dalam segi pelayanan. Dan untuk fasilitas yang tersedia di kantor sangat kurang.”

Informan KS: “Tidak ada kesadaran yang dimiliki oleh aparat kampung untuk menyesuaikan diri kepada masyarakat, serta masih kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh aparat kampung untuk beradaptasi kepada masyarakat. Untuk fasilitas kantor kampung sangat kurang hal ini yang membuat segala pelayanan menjadi terhambat.

Informan AR “Tidak terdapat inisiatif dari aparat untuk beradaptasi dengan lingkungan masyarakat agar memberikan pelayanan. Saat pelayanan juga sikap tanggung jawab aparat kurang hal ini yang membuat aparat kampung kurang beradaptasi dengan masyarakat.”

Informan OD “Tidak terdapat penyesuaian diri dari para aparat kampung terhadap masyarakat, tidak adanya inisiatif dari aparat demi menyesuaikan diri terhadap pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal fasilitas kantor kampung juga sangat memprihantikan karena tidak terdapat fasilitas yang baik dalam kantor kampung.”

Informan YS “Minimnya penyesuaian diri oleh aparat kampung kepada masyarakat, sehingga kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh aparat kampung untuk beradaptasi kepada masyarakat. Hal yang jadi masalah dalam kantor kampung yaitu kurangnya fasilitas sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian terkait dengan Adaptasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kampung Yanggandur belum terlaksanakan dengan baik karena masih kurangnya insiatif dari aparat kampung kepada masyarakat sendiri, dan juga masih kurangnya inisiatif aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkhususnya pada kantor kampung juga belum ada fasilitas yang memadai sehingga

pelayanan yang dilakukan semakin terhambat karena kurangnya perhatian dari pemerintah kampung.

Adaptasi dalam pelayanan aparat kampung merujuk pada penyesuaian dan pembaruan cara kerja serta pelayanan yang dilakukan guna untuk memenuhi kebutuhan 58 masyarakat yang terus berkembang. Keterkaitan adaptasi dalam pelayanan dengan penelitian ini yaitu pada aspek ketepatan tujuan dalam pelayanan yang diteliti terkait dengan efektifitas kerja aparat kampung dalam meningkatkan pelayanan di Kampung Yanggandur.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam hal adaptasi dalam pelayanan belum dilaksanakan dengan baik karena aparat kampung setempat belum bisa beradaptasi dengan baik dilingkungan masyarakat, terkhususnya masyarakat lokal disana, hal ini mengakibatkan pelayanan yang dilakukan tidak berjalan dengan baik karena kurangnya pendekatan yang holistik kepada masyarakat. Dalam pelayanan aparat kampung belum memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini memberikan dampak yang sangat besar bagi masyarakat karena banyak urusan yang seharusnya dilakukan dengan melibatkan aparat menjadi tidak melibatkan atau dengan kata lain masyarakat lebih mandiri. Adaptasi dalam pelayanan juga harus didukung dengan fasilitas kantor yang memadai guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, fasilitas kantor yang memadai akan mempermudah pelayanan aparat kepada masyarakat namun pada kantor kampung yanggandur belum adanya fasilitas yang memadai sehingga hal ini membuat banyak pelayanan yang tidak bisa berjalan sebagai semestinya.

Adaptasi pelayanan aparat kampung merupakan suatu proses penyesuaian dan pengembangan layanan yang diberikan kepada masyarakat agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lokal yang terus berubah. Hal ini mencakup pemahaman mendalam terhadap dinamika sosial, ekonomi, dan budaya di tingkat kampung untuk memastikan bahwa kebijakan dan program yang diterapkan efektif dan relevan. Aparat kampung perlu secara aktif mengevaluasi dan menyesuaikan pendekatan mereka agar pelayanan yang diberikan dapat menjawab tantangan serta perubahan yang terjadi di masyarakat, seperti perubahan demografi, kebutuhan ekonomi, atau isu-isu sosial yang baru muncul.

Pentingnya bagi aparat kampung untuk mengembangkan mekanisme yang ada serta adaptasi yang fleksibel dan responsif. Ini dapat mencakup penggunaan teknologi informasi untuk mengumpulkan dan menganalisis data masyarakat, sehingga memudahkan identifikasi

kebutuhan dan permasalahan yang berkembang. Selain itu, aparat kampung harus terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang melibatkan masyarakat, sehingga mereka dapat memberikan masukan dan terlibat dalam perencanaan layanan. Dengan cara ini, kebijakan dan program dapat dikembangkan dengan mempertimbangkan perspektif dan kebutuhan aktual masyarakat, dan bukan sekadar berdasarkan asumsi atau data yang usang.

Evaluasi berkala yang secara terus menerus akan memberikan umpan balik dari masyarakat adalah komponen kunci dalam proses adaptasi pelayanan. Dengan melakukan evaluasi secara rutin, aparat kampung dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan serta melakukan perbaikan yang diperlukan. Umpan balik langsung dari masyarakat memberikan wawasan berharga tentang efektivitas pelayanan dan area yang perlu ditingkatkan. Proses ini harus dilakukan secara transparan dan inklusif, sehingga masyarakat merasa terlibat dan dihargai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh aparat kampung.

Untuk mengatasi masalah terkait dengan fasilitas kantor kampung yang kurang maka perlu mengambil langkah-langkah yaitu Pertama, evaluasi dan prioritas kebutuhan fasilitas harus dilakukan secara menyeluruh, evaluasi ini mencakup identifikasi kekurangan yang ada, seperti kurangnya peralatan kantor, fasilitas komunikasi, atau ruang kerja yang memadai. Berdasarkan evaluasi ini, aparat kampung dapat menyusun rencana pengadaan dan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan yang paling mendesak.

Adaptasi yang baik akan meningkatkan efektivitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, serta menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara masyarakat dan pemerintah kampung itu sendiri. Eko Prasjo (2020) mengatakan bahwa adaptasi dalam pelayanan merupakan bentuk peningkatan kualitas layanan dan penggunaan teknologi yang tepat dapat memperbaiki efisiensi dan efektivitas pelayanan, dan juga dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Muhhamad syafii (2011) berpendapat bahwa adaptasi dalam pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah kampung dan warga melalui peningkatan transparansi dan partisipasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas penulis menunjukkan bahwa Efektivitas Kerja Aparat Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kampung Yanggandur Distrik

Sota Kab.Merauke dalam pelaksanaan pelayanan belum berjalan dengan efektif. Hal ini terjadi karena masih kurangnya rasa tanggung jawab pemerintah terkhususnya aparat kampung dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kurangnya inisiatif para aparat kampung untuk beradaptasi dengan lingkungan masyarakat dan juga minimnya fasilitas kantor kampung sehingga segala aktivitas tidak berjalan dengan baik dan efisien. Maka analisis hasil indikator penelitian sebagai berikut:

1. Ketepatan Tujuan Dalam pelayanan Ketepatan Tujuan Dalam Pelayanan kerja aparat kampung yanggandur masih belum berjalan dengan baik karena masih banyak aparat yang kurang memahami kinerja yang seharusnya dikerjakan dan masih banyak aparat kampung yang masih kurang memahami tentang pelayanan baik dari segi pembangunan dan bentuk pelayanan apa saja yang seharusnya diberikan pada masyarakat.
2. Integrasi dalam Pelayanan Integritas dalam pelayanan belum dilakukan dengan baik karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh aparat kampung, hal ini yang menyebabkan banyaknya masalah yang terjadi. Dan untuk tanggung jawab aparat kampung terkait dengan keluhan masyarakat juga dinilai kurang baik karena untuk menyalurkan aspirasi masyarakat tidak didengar oleh para aparat kampung.
3. Adaptasi dalam Pelayanan Adaptasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh aparat kampung yanggandur belum terlaksanakan dengan baik karena masih kurangnya inisiatif dari aparat kampung kepada masyarakat sendiri, dan juga masih kurangnya inisiatif aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkhususnya pada kantor kampung juga belum ada fasilitas yang memadai sehingga pelayanan yang dilakukan semakin terhambat karena kurangnya perhatian dari pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Usmara .2018. Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Amara Books.
- Agus Dwiyanto, 2017, Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- Agustino, Leo, 2017.Politik dan Kebijakan Publik.Bandung: AIPI Bandung.
- Akib,Haedardan Antonius Tarigan, Artikulasi Konsep Kebijakan: Perspektif Aksara

- AS. Moenir, (2018), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- Azhar Susanto, 2020. Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Lingkar Jaya.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Sosial*, Vol. 2 No.1, 49-57 CV. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2017. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2021, *Strategi Pemasaran*, edisi 2, Yogyakarta.
- Gibson, James L. et al. 2019. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gie, The Liang. 2018. *Administrasi Perkantoran Modern*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta. Liberty.
- Lubis, S.M. Hari & Huseini, Martani. (2021). *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial. M, Surbakti. (2001) *Reformasi Administrasi Negara: Menuju Good Governance*. Magdalena). Jakarta: Erlangga. Model dan Kriteria Pengukurannya. *Journal*. 2008
- Nugroho Riant, 2017. *Public Policy*, edisi ketiga, revisi. Jakarta: PT Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta..
- Prasojo, Eko. (2020). *Memimpin Reformasi Birokrasi: Kompleksitas dan Dinamika Perubahan Birokrasi Indonesia*. Prenda Media.
- Putman, D Robert. (2000). *Living Alone: The Collapse and Revival of American Community*. penerbit: Simon & Schuster.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2022. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar,
- Riggs. James. L. 2021. *Dasar ± Dasar Produktivitas*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2021. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi
- Sondang P. Siagian, 2020, *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*,
- Steers, Richard.M. 2017. *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku* (Alih Bahasa
- Syafi'i, Muhammad. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

United Nations Development Programme (UNDP): Dalam laporan "Governance for Sustainable Development: Integrating Governance in the Post-2015 Development Framework" (2014). Diakses di [https://www.undp.org/publications/discussion paper-governance-sustainable-development](https://www.undp.org/publications/discussion-paper-governance-sustainable-development).