

PUBLIC MANAGEMENT

**” Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten
Yahukimo Provinsi Papua”**

*(“Analysis of Public Service Performance at the Amuma District Office, Yahukimo Regency,
Papua Province”)*



Disusun Oleh:

Nama : Decho Pirlan

NPM : 2356041004

Kelas : Mandiri A

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

TAHUN 2024

PENDAHULUAN

Papua Barat adalah provinsi di ujung timur Indonesia yang menyimpan kekayaan alam yang melimpah. Terbentang seluas 102.955,15 km². Pemerintah terus melakukan penyesuaian dalam struktur tata kelola daerahnya, termasuk di Papua Barat. Salah satu contohnya adalah perubahan peran Distrik Amuma yang sebelumnya merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, kini menjadi wilayah pelayanan. Hal ini sejalan dengan semangat otonomi daerah yang menekankan pada penyediaan layanan yang cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat. Sebelumnya, Distrik Amuma memiliki kewenangan dalam menjalankan roda pemerintahan di wilayahnya. Namun, dengan UU Nomor 32 Tahun 2004, Distrik Amuma beralih fungsi menjadi wilayah pelayanan. Hal ini berarti fokus utama Distrik Amuma adalah memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Distrik Amuma didorong untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Berdasarkan pemahaman tersebut, Distrik Amuma kemudian merancang dan mengimplementasikan layanan publik yang tepat dan relevan dengan kebutuhan tersebut. Pergeseran peran ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di Distrik Amuma. Dengan fokus pada pelayanan, Distrik Amuma dapat lebih leluasa dalam mengalokasikan sumber daya dan mengoptimalkan proses penyampaian layanan kepada masyarakat. Banyak pegawai di Distrik Amuma belum mencapai standar kinerja yang diharapkan oleh instansi pemerintah. Prestasi kerja merupakan hasil dari upaya seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Prestasi kerja memiliki peran penting dalam mencapai tujuan sebuah organisasi pemerintahan, termasuk kantor distrik, karena prestasi kerja pegawai berkontribusi pada keberhasilan keseluruhan institusi tersebut. Pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan di kantor distrik untuk mencapai prestasi kerja yang optimal, karena perencanaan yang baik tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten tidak akan berjalan secara maksimal. Ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai, seperti penilaian kinerja, kompensasi, penghargaan dan hukuman, serta lingkungan kerja yang mendukung.

Kinerja pegawai di kantor distrik dapat dilihat dari hasil kerja yang telah dicapai oleh individu dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja pegawai dinilai berdasarkan standar, target, atau kriteria yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Pentingnya kinerja pegawai dalam konteks ini sejalan dengan tuntutan reformasi dalam pemerintahan yang menuntut transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat distrik Amuma di Kabupaten Yahukimo, Provinsi Papua, secara aktif mempertanyakan kinerja camat dan seluruh aparat pemerintahan terkait, serta menuntut pemerintahan yang bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), sesuai dengan TAP MPR No. XVI/1998 dan Undang-Undang No. 28 Tahun 1999. Dari beberapa fenomena yang teramati, masih terdapat pegawai yang terlambat masuk kerja, pelayanan yang belum sesuai dengan misi organisasi, dan ada juga yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan, terutama dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum maksimal di Distrik Amuma. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang kinerja pegawai di distrik tersebut.

ANALISIS

Analisis Resources Allocation Models/ Jobs Characteristic Models terhadap kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua

a. Variasi Tugas

Kurangnya variasi tugas di Kantor Distrik Amuma dapat menyebabkan ketidakefisienan dalam penggunaan sumber daya manusia. Pegawai dengan keterampilan tertentu mungkin ditugaskan untuk pekerjaan yang tidak sesuai dengan keahlian mereka, sehingga menurunkan produktivitas dan efektivitas pelayanan publik. Kurangnya variasi tugas dapat menyebabkan kebosanan dan demotivasi bagi pegawai. Hal ini dapat berakibat pada penurunan kualitas pelayanan publik dan peningkatan absensi pegawai. variasi keterampilan dapat membuat Kantor Distrik Amuma sulit untuk mengatasi berbagai tantangan yang muncul dalam pelayanan publik, seperti permintaan yang kompleks atau situasi yang tidak terduga.

b. Identitas Tugas

Identitas tugas merupakan aspek penting dalam analisis RAM dan JCM terhadap kinerja pelayanan publik pada Kantor Distrik Amuma. Dengan meningkatkan kejelasan peran dan tanggung jawab pegawai, meningkatkan komunikasi dan koordinasi, dan memperkuat pemahaman tentang identitas tugas, Kantor Distrik

Amuma dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat di daerah tersebut.

c. Signifikasi Tugas

Kinerja pelayanan publik di Kantor Distrik Amuma, Kabupaten Yahukimo, Provinsi Papua, dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah **dampak pekerjaan** yang dialami oleh para pegawai. Bekerja di Kantor Distrik Amuma memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengembangkan berbagai keterampilan, seperti komunikasi, interpersonal, dan problem solving. Hal ini dapat meningkatkan kompetensi dan profesionalisme mereka. Pekerjaan di Kantor Distrik Amuma mungkin kurang bervariasi, sehingga menimbulkan kebosanan dan menurunkan motivasi pegawai. Hal ini dapat berakibat pada penurunan kualitas pelayanan publik. Pegawai mungkin memiliki otonomi yang rendah dalam pekerjaan mereka, sehingga merasa kurang memiliki kontrol dan tanggung jawab. Hal ini dapat menurunkan rasa kepemilikan dan motivasi.

d. Otonomi Pekerjaan

Otonomi pekerjaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan, termasuk dalam konteks pelayanan publik di Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua. Otonomi memberikan karyawan kebebasan dan kontrol atas pekerjaan mereka, yang dapat meningkatkan motivasi, tanggung jawab, dan rasa memiliki terhadap pekerjaan.

e. Umpan Balik Pekerjaan

Kantor Distrik Amuma memiliki sistem umpan balik pekerjaan yang tidak memadai, yang menghambat perkembangan dan peningkatan kinerja pegawai. Pegawai di Kantor Distrik Amuma sering kali tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan dan ekspektasi kinerja mereka. Hal ini membuat mereka sulit untuk menerima dan memahami umpan balik yang diberikan. Budaya umpan balik yang positif dan konstruktif belum sepenuhnya tertanam di Kantor Distrik Amuma. Hal ini membuat pegawai enggan untuk memberikan atau menerima umpan balik. Umpan balik yang positif dan konstruktif dapat meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi karyawan. Hal ini dapat mendorong mereka untuk bekerja lebih keras dan meningkatkan kinerja mereka. Umpan balik dari masyarakat dan atasan dapat membantu Kantor Distrik

Amuma untuk mengidentifikasi kekurangan dan area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik. Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Umpan balik dapat membantu karyawan untuk memahami kekuatan dan kelemahan mereka. Hal ini dapat menjadi dasar bagi mereka untuk mengembangkan diri dan meningkatkan keterampilan mereka.

HASIL

Berdasarkan analisis *Resources Allocation Models/ Jobs Characteristic Models*, Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua menunjukkan bahwa Kurangnya variasi keterampilan di Kantor Distrik Amuma dapat menjadi hambatan bagi efektivitas pelayanan publik. Tenaga kerja dengan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugasnya dapat mengakibatkan inefisiensi dan pemborosan waktu. Tenaga kerja yang tidak memiliki variasi tugas yang cukup dapat merasa bosan dan kehilangan motivasi, yang dapat berakibat pada penurunan kinerja. Pendekatan *Resources Allocation Models* (RAM) dan *Jobs Characteristics Models* (JCM) dapat membantu dalam mengatasi masalah ini. RAM membantu dalam memahami bagaimana alokasi tenaga kerja dengan beragam keterampilan dapat dioptimalkan untuk memaksimalkan efektivitas pelayanan publik. JCM menekankan pentingnya variasi tugas dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.

Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia di Kantor Distrik Amuma perlu mempertimbangkan alokasi tenaga kerja yang sesuai dengan keterampilan dan memberikan variasi tugas yang cukup untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan publik.

Otonomi pekerjaan merupakan faktor penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. JCM menekankan pentingnya otonomi dalam memberikan kebebasan dan kontrol kepada pegawai atas pekerjaan mereka. Dengan memberikan otonomi yang cukup, karyawan di Kantor Distrik Amuma dapat merasa lebih memiliki dan terlibat dalam tugas-tugas mereka, meningkatkan motivasi dan tanggung jawab. Pegawai dapat diberikan keleluasaan dalam memilih cara terbaik untuk menyelesaikan tugas mereka, sesuai dengan keterampilan dan pengalaman mereka. Pegawai dapat diberikan fleksibilitas dalam mengatur waktu kerja mereka, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Pegawai dapat

diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Distrik Amuma.

Umpan balik pekerjaan yang konstruktif merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. RAM menawarkan kerangka kerja untuk mengidentifikasi kebutuhan umpan balik yang spesifik dan mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk memenuhinya. JCM menekankan bahwa umpan balik yang positif dapat meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka. Pegawai dapat diberikan sesi evaluasi kinerja secara berkala untuk membahas kinerja mereka dan mendapatkan umpan balik dari atasan. Pegawai baru dapat dipasangkan dengan mentor yang berpengalaman untuk memberikan bimbingan dan dukungan. Survei kepuasan kerja dapat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai terhadap pekerjaan mereka dan mendapatkan umpan balik tentang apa yang dapat ditingkatkan.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Amuma dipengaruhi oleh dampak pekerjaan yang dialami oleh para pegawai. RAM membantu memahami bagaimana pekerjaan yang beragam dapat memengaruhi kompetensi dan profesionalisme pegawai. JCM menyoroti pentingnya variasi tugas dan otonomi dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.

Pegawai yang memiliki pekerjaan yang beragam akan memiliki kesempatan untuk mengembangkan berbagai keterampilan dan pengetahuan. Pegawai yang merasa termotivasi dan puas dengan pekerjaan mereka akan lebih likely untuk bekerja dengan profesionalisme yang tinggi. Oleh karena itu, Kantor Distrik Amuma perlu memastikan bahwa pegawai memiliki pekerjaan yang beragam dan otonomi yang cukup untuk memberikan dampak positif pada kinerja mereka dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Dalam analisis terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua menggunakan pendekatan Resources Allocation Models (RAM) dan Jobs Characteristics Models (JCM), beberapa temuan kunci telah diidentifikasi bahwa kantor Distrik Amuma mengalami kekurangan variasi keterampilan di antara pegawainya, yang dapat mengakibatkan inefisiensi dalam penggunaan sumber daya manusia. Variasi tugas yang kurang dapat menyebabkan kebosanan dan demotivasi pegawai, serta menghambat kemampuan mereka dalam mengatasi tantangan yang muncul dalam pelayanan publik.

Otonomi pekerjaan di Kantor Distrik Amuma perlu ditingkatkan untuk meningkatkan motivasi, tanggung jawab, dan rasa memiliki pegawai terhadap pekerjaan mereka. Memberikan karyawan kebebasan dan kontrol atas pekerjaan mereka dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas pelayanan publik. Kantor Distrik Amuma memiliki sistem umpan balik pekerjaan yang belum memadai, yang menghambat perkembangan dan peningkatan kinerja pegawai. Umpan balik yang positif dan konstruktif dapat meningkatkan motivasi, kepercayaan diri, dan kualitas pelayanan publik. Dengan mempertimbangkan temuan ini, disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di Kantor Distrik Amuma perlu memperhatikan alokasi tenaga kerja yang sesuai dengan keterampilan, memberikan otonomi pekerjaan yang cukup, meningkatkan sistem umpan balik pekerjaan, serta menyediakan peluang pertumbuhan pekerjaan yang jelas dan terarah. Dengan demikian, diharapkan dapat terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan di daerah tersebut.

REFERENSI

- Afiyah, S., Irawati, I., Nurdin, M., Zainal, H., & Islah, K. (2024). *Buku Ajar Reformasi Administrasi Publik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Heluka, T., & Bahri, S. (2022). Kinerja Camat Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua.
- Kamani, T. (2020). *Analysis of the job characteristics model*. Christ University. Pages 9.
- Kastanya, J., Sapari, L. S. J., & Baru, F. F. (2023). Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Distrik Klaurung. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 6726-6740.

- Putri Permatasari, S. K. M., & Sri Widodo, S. E. (2021). *Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan*. Deepublish.
- Rachman, M. (2021). Manajemen pelayanan publik.
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sekenil, M., & Heluka, E. (2021). Analisis Pengelolaan Alokasi Dana Desa Terhadap Percepatan Pembangunan Kampung Amuma Distrik Amuma Kabupaten Yahukimo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 93-109.
- Suhirwan, S. (2023). Buku Referensi: Human Resource Management.
- Waromi, J., Maryen, A., & Patiasina, R. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Tranformasional terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Distrik Sorong Kota. *Journal on Education*, 5(4), 11922-11933.