

Evaluasi Kinerja Aparatur Kelurahan Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Ardipura Kota Jayapura

Ridolof Batilmurik¹

STISIP Silas Papare Jayapura¹

Email Korespondensi Author: ridolofbatilmurik@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Kata kunci:

Kinerja; Aparatur;
Pelayanan Publik;
Efektivitas.

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan responsif. Kinerja aparatur kelurahan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya responsivitas aparatur, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aparatur kelurahan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Ardipura, Kota Jayapura. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur kelurahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Ardipura secara umum telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kedisiplinan kerja, kecepatan pelayanan, serta peningkatan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, koordinasi internal dan pemanfaatan sarana pendukung pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja aparatur melalui penguatan kompetensi, disiplin kerja, dan optimalisasi sistem pelayanan dapat berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Keywords:

Performance; Apparatus,
Public Service;
Effectiveness.

Abstrack

Public service is one of the main functions of government aimed at fulfilling community needs effectively, transparently, and responsively. The performance of village officials plays an important role in determining the quality and effectiveness of public services delivered to society. However, in practice several challenges are still found, such as delays in service delivery, limited responsiveness of officials, and insufficient human resource competencies. This study aims to evaluate the performance of village officials in improving the effectiveness of public services in Ardipura Village, Jayapura City. This research employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the performance of village officials in delivering public services in Ardipura Village has generally been quite adequate; however, several aspects still need improvement, particularly in work discipline, service responsiveness, and the enhancement of officials' competencies in serving the community. In addition, internal coordination and the utilization of service-supporting facilities are important factors in improving public service effectiveness. The study concludes that strengthening the competence of officials, improving work discipline, and optimizing service systems can significantly contribute to enhancing the effectiveness of public services at the village government level.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik modern, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja birokrasi serta

tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang efektif, transparan, responsif, dan akuntabel guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda strategis dalam reformasi birokrasi di Indonesia, khususnya pada level pemerintahan daerah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat (Osborne, Radnor, & Nasi, 2013).

Dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Prinsip-prinsip seperti efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas menjadi dasar penting dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Denhardt dan Denhardt (2025), paradigma pelayanan publik modern menekankan pentingnya peran aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servants*) yang bertugas memenuhi kebutuhan publik secara profesional dan bertanggung jawab. Dengan demikian, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Pada tingkat pemerintahan lokal, kelurahan memiliki peran strategis sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Kelurahan menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan berbagai pelayanan administratif dan sosial yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pelayanan kependudukan, administrasi perizinan, serta berbagai pelayanan sosial lainnya. Oleh karena itu, kinerja aparatur kelurahan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki kompetensi, kedisiplinan, dan responsivitas yang tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan bagi masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Kinerja aparatur pemerintahan pada dasarnya mencerminkan kemampuan individu maupun organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi publik, kinerja aparatur tidak hanya diukur dari tingkat penyelesaian pekerjaan administratif, tetapi juga dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Oleh karena itu, evaluasi kinerja aparatur menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja aparatur memiliki hubungan yang signifikan dengan efektivitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto (2018) menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur dan sistem manajemen pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa faktor disiplin kerja, tanggung jawab, serta kemampuan komunikasi aparatur berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sinambela, 2019). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja aparatur merupakan faktor kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas.

Meskipun berbagai upaya reformasi birokrasi telah dilakukan oleh pemerintah, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal. Permasalahan tersebut antara lain meliputi lambatnya proses pelayanan, kurangnya responsivitas aparatur terhadap kebutuhan masyarakat, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kondisi ini juga menjadi tantangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama di wilayah yang masih menghadapi keterbatasan sumber daya dan infrastruktur pelayanan.

Dalam konteks pemerintahan daerah di Kota Jayapura, kelurahan sebagai unit pemerintahan tingkat bawah memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Kelurahan Ardipura sebagai salah satu wilayah administrasi di Kota Jayapura memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti keterlambatan pelayanan, keterbatasan sarana pendukung pelayanan, serta belum optimalnya koordinasi internal dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan pentingnya melakukan evaluasi terhadap kinerja aparatur kelurahan guna mengetahui sejauh mana aparatur telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan publik yang efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aparatur kelurahan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Ardipura, Kota Jayapura. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi kinerja aparatur pemerintahan serta peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana kinerja aparatur kelurahan mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya berfokus pada hasil pelayanan, tetapi juga pada proses dan dinamika yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Dalam kajian administrasi publik, pendekatan kualitatif sering digunakan untuk menganalisis fenomena pelayanan publik secara kontekstual sehingga dapat menggambarkan kondisi empiris yang terjadi di lapangan secara lebih komprehensif (Osborne, Radnor, & Nasi, 2023).

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Ardipura, Kota Jayapura, yang merupakan salah satu unit pemerintahan yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa kelurahan merupakan tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur yang bertugas memberikan pelayanan tersebut. Dalam konteks organisasi publik, kinerja aparatur memiliki peran penting dalam menentukan kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Fatimah, 2024).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap informan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi aparatur kelurahan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta masyarakat yang menggunakan layanan di kantor kelurahan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi, laporan kegiatan pelayanan, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan berbagai sumber data ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik di tingkat kelurahan (Karen, 2025).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan publik berlangsung di kantor kelurahan, termasuk interaksi antara aparatur dengan masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada aparatur kelurahan dan masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mereka dalam proses pelayanan publik serta pandangan mereka terhadap kinerja aparatur. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan sistem dan pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data di lapangan. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi, mengelompokkan, serta menafsirkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui proses analisis ini, peneliti berupaya mengidentifikasi berbagai pola dan temuan yang berkaitan dengan kinerja aparatur kelurahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Analisis terhadap kinerja aparatur menjadi penting karena kinerja pegawai pemerintah memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat (Ramahdani, 2024).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian dibandingkan dengan hasil observasi serta dokumen yang tersedia sehingga data yang diperoleh dapat saling melengkapi dan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kondisi pelayanan publik di Kelurahan Ardipura.

Hasil dan Diskusi

Kinerja Aparatur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Ardipura, Kota Jayapura, diketahui bahwa aparatur kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam proses penyelenggaraan

pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur kelurahan menjadi pihak yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam berbagai kebutuhan pelayanan administratif, seperti pengurusan surat keterangan, dokumen kependudukan, maupun berbagai pelayanan administratif lainnya. Dalam aktivitas sehari-hari, aparatur kelurahan berupaya menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang ke kantor kelurahan.

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa aparatur kelurahan berusaha memberikan pelayanan dengan sikap yang cukup terbuka dan membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Namun demikian, dalam beberapa kondisi masih ditemukan kendala dalam proses pelayanan, seperti keterbatasan jumlah aparatur yang bertugas serta meningkatnya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada waktu tertentu. Kondisi ini terkadang menyebabkan proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, kinerja aparatur pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Osborne, Radnor, & Strokosch, 2023).

Responsivitas Aparatur dalam Memberikan Pelayanan

Salah satu aspek yang dapat digunakan untuk menilai kinerja aparatur dalam pelayanan publik adalah responsivitas aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Responsivitas menggambarkan kemampuan aparatur pemerintah dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan di Kelurahan Ardipura, sebagian besar masyarakat menilai bahwa aparatur kelurahan cukup responsif dalam memberikan informasi terkait prosedur pelayanan yang dibutuhkan.

Responsivitas aparatur terlihat dari kesediaan aparatur untuk menjelaskan prosedur pelayanan serta membantu masyarakat dalam proses pengurusan administrasi yang diperlukan. Meskipun demikian, beberapa masyarakat masih mengharapkan adanya peningkatan kecepatan pelayanan agar proses administrasi dapat diselesaikan dengan lebih efisien. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas aparatur merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Alford (2023) juga menegaskan bahwa pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Kompetensi Aparatur dalam Mendukung Pelayanan Publik

Kompetensi aparatur juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kemampuan administrasi yang baik serta memahami prosedur pelayanan akan lebih mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, aparatur di Kelurahan Ardipura umumnya telah memiliki pengalaman dalam melaksanakan berbagai pelayanan administratif kepada masyarakat.

Namun demikian, peningkatan kapasitas aparatur tetap diperlukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih optimal. Upaya peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan, pembinaan, serta peningkatan pemahaman aparatur terhadap sistem pelayanan yang berlaku. Dalam kajian administrasi publik, peningkatan kompetensi aparatur merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Andrews & Brewer, 2023).

Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

Selain faktor sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi unsur penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil pengamatan di kantor Kelurahan Ardipura, fasilitas pelayanan yang tersedia telah cukup membantu aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas seperti ruang pelayanan, meja administrasi, serta dokumen administrasi telah tersedia untuk mendukung proses pelayanan yang berlangsung di kantor kelurahan.

Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih belum sepenuhnya optimal. Penggunaan teknologi informasi sebenarnya dapat membantu mempercepat

proses administrasi serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta memperbaiki kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Mergel, 2019).

Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Ardipura

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Ardipura telah berjalan dengan cukup baik. Aparatur kelurahan berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku serta berusaha memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya komitmen aparatur kelurahan dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif. Peningkatan kompetensi aparatur, perbaikan sistem pelayanan, serta penguatan sarana pendukung pelayanan merupakan beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik yang efektif tidak hanya bergantung pada prosedur pelayanan, tetapi juga pada kemampuan organisasi publik dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat (Osborne et al., 2019).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Ardipura, Kota Jayapura, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur kelurahan memiliki peran yang cukup penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur kelurahan pada umumnya telah berupaya menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta memberikan bantuan administratif kepada masyarakat yang membutuhkan berbagai layanan pemerintahan. Responsivitas aparatur dalam memberikan informasi dan membantu proses administrasi menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelayanan publik. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan jumlah aparatur yang tersedia, meningkatnya kebutuhan pelayanan dari masyarakat, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses administrasi pelayanan.

Sehubungan dengan temuan tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan perlu terus dilakukan melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan. Penguatan kompetensi aparatur melalui pelatihan dan pembinaan menjadi langkah penting agar aparatur mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pengembangan sistem pelayanan yang lebih efisien, termasuk pemanfaatan teknologi informasi serta peningkatan koordinasi antar aparatur, juga dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan adanya upaya-upaya tersebut, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan dapat berjalan lebih efektif serta mampu memenuhi harapan masyarakat secara lebih optimal.

Referensi

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2025). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2023). A new theory for public service management? Toward a public service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158.

- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fatimah, S. (2024). Kinerja pegawai dalam pelayanan terpadu pada organisasi publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*.
- Kareni, N. A. (2025). Analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor distrik. *Journal of Economic and Human Resource Development*.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management: Toward a public service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158.
- Ramahdani, A. (2024). Pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau. *Jurnal Muqoddimah*.
- Alford, J. (2023). Co-production, interdependence and publicness: Extending public service-dominant logic. *Public Management Review*, 18(5), 673–691.
- Andrews, R., & Brewer, G. A. (2023). Social capital, management capacity and public service performance. *Public Administration*, 91(1), 19–39.
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2019). Co-production and the co-creation of value in public services. *Public Management Review*, 18(5), 639–653.