



# KINERJA ORGANISASI KANTOR KELURAHAN KEMUMU KECAMATAN ARMA JAYA KABUPATEN BENGKULU UTARA

*Jhun Alkafi*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> *Magister Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science, University of Bengkulu.*

## ARTICLE INFORMATION

Received: February, 17, 20

Revised: March, 03, 20

Accepted: March 17, 20

Available online: Sept, 20, 20

## KEYWORDS

Organizational Performance, Head of  
Government Section

## CORRESPONDENCE

Phone: +628xxxxxxxxxxx

E-mail: [jhun\\_alkafi@yahoo.co.id](mailto:jhun_alkafi@yahoo.co.id)

THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE  
UNDER THE [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) LICENSE



## A B S T R A C T

This research entitled Performance Organization Kemumu Sub District Arma jaya North Bengkulu Regency. The type of research used is the type of qualitative descriptive research that is the type of research that is not merely describing the state of the object or the problem of research, but also to analyze the data obtained. Methods used Qualitative descriptive method, used because the data obtained from the field is qualitative sourced from interviews and review of written documents related to the problems studied. Data collection techniques were obtained through interviews, documentation and field observation. Organizational Performance on Head of Sub-District Government of Kemumu Sub-District of Arma Jaya Sub-Province of North Bengkulu, service related to Population Administration, Making Inadequate Notice and making good behavior certificate (SKCK) and making business description. Performance seen from aspect Productivity in work and give service to citizen society can be achieved in accordance with what is expected by society, Quality of Service is good because supported by adequate facilities although still need addition of supporting facilities again, Responsiveness is not good because there is still a person who behaves badly in providing services such as colleagues or relatives who take precedence and Accountability taken is good, because every policy is made for the benefit of society and not against the interests of society.

## INTRODUCTION

Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degrees of accomplishment* (Keban, 2004 :192).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kelurahan Kemumu menjadi pelayanan yang cepat dan dapat menggerakkan partisipasi masyarakat, partisipasi mereka dalam menjaga keamanan, ketertiban dan gotong royong untuk kebersihan lingkungan, dalam rangka pelaksanaan pemberdayaan masyarakat dan keberhasilan Kelurahan terus dilakukan upaya penguatan kelembagaan, peningkatan motivasi.

Bahwa peran seorang Lurah di Kelurahan Kemumu dalam meningkatkan kinerja yang sedemikian aktif, motivasi pegawai untuk masuk kerja pada tepat waktu sangat tinggi, disiplin dalam mengikuti apel pagi dan siang dan memberikan informasi kepada masyarakat dengan ramah dan cepat, sistim administrasi yang sangat rapi, kantor

kelurahan yang tertata rapi dan bersih, sehingga Kelurahan Kemumu mendapat Kelurahan teladan tahun 2015 sekabupaten Bengkulu Utara.

Berdasarkan gambaran tersebut di atas, maka penulis memilih judul Kinerja Organisasi Kantor Kelurahan Kemumu Kecamatan Arma Jaya Kabupaten Bengkulu Utara.

## MATERIALS AND METHODS

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu tipe penelitian yang tidak sekadar melukiskan keadaan objek atau permasalahan penelitian, melainkan juga melakukan analisis data yang diperoleh tentang objek atau permasalahan penelitian (Sugiyono, 2011;15).

Pengukuran kinerja organisasi Kelurahan merupakan aspek yang diteliti, penulis mempertimbangkan pengukuran kinerja organisasi kelurahan dengan merujuk dari Dwiyanto dalam Paslong (2013:178) yang menjelaskan beberapa indikator yaitu; produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis dengan model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles and Humberman dalam Sugiyono (2011:247). Dalam model ini ada tiga komponen analisis yaitu *Data reduction* (reduksi data), *Data display* (penyajian data), *Conclusion Drawing/Verification* (penarikan kesimpulan).

## RESULTS AND DISCUSSION

Berikut merupakan hasil penelitian berdasarkan aspek penelitian yang dilakukan yaitu :

### 1. Produktivitas Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kemumu

Tingkat efisiensi pelayanan di Kelurahan Kemumu Kecamatan Arma Jaya dapat disimpulkan bahwa masyarakat telah

mengetahui dan memahami tentang Tingkat efisiensi Pelayanan, karna telah memberikan pelayanan yang menimbulkan peningkatan produktivitas barang dan jasa, ketepatan ukuran/ kualitas produk terjamin, lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional pelanggan

Untuk di Kelurahan Kemumu sudah di optimalkan pelayanannya, adanya prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami untuk dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan sehingga mendapatkan kejelasan dan kepastian (transparan).

Dari tingkat efektivitas pelayanan pada Kasi Pemerintahan Kelurahan Kemumu Kecamatan Arma Jaya sudah efektif, karena masing-masing para pegawai atau stafnya sudah memahami tugasnya masing-masing sesuai dengan uraian tugas yang diberikan, dalam kinerja bekerja mereka. Berdasarkan rutinitas kinerja pegawai tidak pernah ijin tanpa alasan yang jelas rajin mengikuti kegiatan di kantor Kelurahan kemumu, bekerja efisien dan ketepatan waktu memberikan layanan serta pengutamakan kepentingan layanan daripada kepentingan pribadi sehingga kelurahan Kemumu mempunyai tanggapan yang sangat baik bagi masyarakat.

## **2. Kualitas Layanan Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kemumu**

Berdasarkan sarana dan prasarana di kelurahan kemumu kuhsus nya Kasi Pemerintahan masih perlu adanya ada penambahan sarana penunjang, seperti jaringan internet dan genset. Supaya pelayanan yang di berikan lebih cepat lagi dan kalau mati lampu pelayanan tidak berhenti.

Dengan ada nya jaringan internet di kelurahan maka dengan muda bagi para pegawai dalam menyediakan fasilitas pengiriman dan pengelolaan data secara online sehingga mempermudah dan menyeragamkan sistem administrasi antar instansi pemerintah. Hal ini mempercepat proses administrasi pelaporan, kepegawaian, keuangan, dan lain sebagainya. Setiap cabang instansi pemerintah di daerah harus memberikan laporan ke instansi pusat secara berkala. Demikian pula instansi pusat selalu memberikan informasi dan instruksi kepada cabang instansi di daerah-daerah.

Internet memungkinkan penyampaian informasi antar instansi pemerintah dilakukan secara online sehingga menghemat biaya opsional dibandingkan jika harus disampaikan secara tertulis atau melalui pertemuan tatap muka. Internet memudahkan masyarakat untuk mengakses website pemerintah dalam rangka mendapatkan informasi dan mendapatkan layanan dari tempat yang terpencil sekalipun selama tersedia akses internet.

Di Kelurahan Kemumu juga setiap masyarakat dalam melakukan pengurusan apapun mereka tidak di persulit dan mereka di bantu oleh pegawai Kelurahan, apabila masyarakat ada kekurangan syarat dalam pengurusan di Kelurahan, pihak Kelurahan tetap membantu dengan mengeluarkan surat rekomendasi tersebut dengan ramah dan cepat, karena sistim birokrasi yang di terapkan di kelurahan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat sangat terbantu dan merasa puas dengan sistim kinerja di Kelurahan Kemumu.

Berdasarkan uraian konseptual diatas, maka pihak kelurahan Kemumu telah berupaya semaksimal mungkin mengembangkan konsep pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata. Pemberian layanan kepada masyarakat pihak kelurahan sangat

memegang teguh prinsip efisien dan efektivitas. Setiap pelayanan yang diberikan telah diupayakan untuk menjadi pelayanan yang memiliki kualitas prima, sehingga kepuasan masyarakat tercapai dan citra pemerintah menjadi baik di mata masyarakat.

### **3. Responsivitas Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kemumu**

Kasi Pemerintahan Kelurahan Kemumu mampu mengenali dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, di buktikan dengan selalu menampung dan menerima setiap usulan, keinginan dan tuntutan masyarakat dan serta usulan-usulan tersebut di bahas di musyawarah rencana pembangunan kelurahan (Musrenbang kelurahan) dan musyawarah pembangunan tingkat kecamatan (musrenbang Cam), tetapi belum tentu usulan yang kita bawa pada saat musrenbang akan di terima oleh pemerintah, hendaknya juga pemerintah memikirkan juga nasib kelurahan agar ada dana yang bisa di kelola sendiri, supaya kelurahan bisa membangun sendiri dan pemberdayaan masyarakat yang ada di Kelurahan, seperti desa-desa sudah ada dana sendiri, dana desa (DD) dan alokasi dana desa (ADD).

Berdasarkan hasil penelitian dari 14 informan yang sudah di wawancara di dapatkan hasil bahwa 10 mengatakan bahwa pada Kasi Pemerintahan Kelurahan Kemumu sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sedangkan 4 lagi mengatakan tidak sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. maka dari hasil dari wawancara dapat kita simpulkan bahwa pada Kasi Pemerintahan Kecamatan Arma Jaya menjalankan program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Tetapi di sisi lain di kelurahan Kemumu Kecamatan Arma Jaya, masih di temukan ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. kalau

keluarga atau orang yang di kenal, pejabat atau orang kaya pasti di utamakan dalam memberikan pelayanan. Jadi perlu ada penindakan yang tegas kepada pegawai kelurahan agar dalam memberikan pelayanan jangan ada perbedaan. Sering kali pegawai melanggar peraturan yang bertolak belakang dengan teori yang sebenarnya menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2006:51) yang menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

### **4. Akuntabilitas Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kemumu**

Terkait dengan konsep *Good Governance*, dalam prakteknya aparat Kelurahan kemumu dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan atas kebijakan yang diambilnya. Dalam hal mempertanggungjawabkan kebijakannya inilah aparat pemerintah dituntut untuk menjalankan asas-asas akuntabilitas kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian dari pertanggungjawaban kebijakan di Kelurahan Kemumu Kecamatan Arma Jaya, sudah bagus. Hal ini dapat di lihat dari kebijakan yang di ambil pada Kasi Pemerintahan, yaitu kalau mau bayar pajak bumi dan bangunan bisa di bayar di kelurahan saja, masyarakat tidak harus membayar ke dinas pendapatan daerah atau ke Bank karna jarak yang cukup jauh.

Fenomena ini menunjukkan bahwa kebijakan yang di ambil pihak kelurahan menunjukkan bahwa dapat di pertanggungjawabkan, karena kebijakan berhubungan langsung dengan masyarakat, berbuah positif dan dapat menunjukkan hasil yang baik terhadap pencapaian hasil kebijakan yang telah di harapkan.

Akuntabilitas publik harus diikuti pengukuran secara komprehensif

terhadap keluaran, hasil dan mamfaat yang benar dapat dirasakan dan di lihat oleh masarakat, serta pada gilirannya dapat menghitung dampak.

Akuntabilitas organisasi Kelurahan Kemumu juga di lihat pada pelaksanaan misi pemberdayaan masyarakat yaitu menerapkan berbagai kebijakan dalam mengelola, memajukan serta meningkatkan kualitas hidup.

Keberhasilan sasaran dan tujuan tidak terlepas pada kemampuan Kelurahan itu sendiri dalam melaksanakan kebijakan, program dan sasaran. seperti untuk pembagian raskin di Kelurahan Kemumu pembagian nya memang orang yang benar-benar layak mendapatkan, kalau orang yang sudah berkata gori mampu mereka tidak mendapatkannya, hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang di ambil di Kelurahan Kemumu benar-benar untuk kepentingan bersama.

## CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja organisasi kerja aparatur pada bidang Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kemumu Kecamatan Arma Jaya Kabupaten Bengkulu Utara dapat di nilai berdasarkan hasil penilaian terhadap 4 (Empat) aspek penelitian yang meliputi:

- a) Produktivitas aparatur pegawai pada bidang Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan kemumu dalam tingkat efisiensi dan tingkat efektivitas pelayanan dalam bekerja serta memberikan pelayanan kepada warga masyarakat dapat tercapai sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat yaitu cepat, tepat, tidak rumit dan berbelit-belit.
- b) Kualitas layanan pada bidang Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kemumu sudah bagus, karena di dukung sarana yang memadai walaupun masih

membutuhkan penambahan fasilitas-fasilitas penunjang lagi, agar pelayanan yang diberikan kepada warga masyarakat bisa lebih maksimal lagi.

- c) Responsivitas aparatur pada bidang Kepala Seksi pemerintahan Kelurahan Kemumu masi kurang baik, hal ini dikarenakan adanya terdengar asumsi-asumsi negatif, karena masih ada oknum yang berperilaku buruk yang dalam memberikan pelayanan seperti kolega atau kerabatnya yang lebih didahulukan.
- d) Akuntabilitas pada bidang Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kemumu yang di ambil sudah bagus, karena setiap kebijakan yang di buat untuk kepentingan masyarakat dan tidak bertentangan dengan kepentingan masyarakat.

Penulis menyampaikan beberapa saran terkait dengan kinerja organisasi aparatur pada Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kemumu Kecamatan Arma jaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Bengkulu Utara, yaitu :

- a) Diusahakan untuk pihak Kelurahan untuk menambahkan lagi alat penunjang seperti jaringan internet, genset dan mesin rumput supaya dalam memberikan pelayanan lebih maksimal lagi.
- b) Perlu adanya tindakan yang tegas kepada aparat pemerintah jika masi ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## REFERENCE

- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta. (hal.51).
- Harbani, Paslong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. CV. Alfabeta, Bandung. (hal.178)

- Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta. (hal.192).
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung. (hal.15,247).