

## **PENGARUH RESPONSIVITAS DAN INOVASI APARATUR TERHADAP KINERJA DI KELURAHAN ROA MALAKA KECAMATAN TAMBORA**

TB. Rafiudin, Ade Indra Permana, Hikmat  
Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh Yusuf, Indonesia, 15118  
Email : <sup>1</sup> tb.rafiudin@gmail.com

### **Abstrak**

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi. Salah satunya kinerja aparatur di Kelurahan Roa Malaka Kecamatan Tambora dalam menjalankan tugas dan fungsinya dituntut mempunyai banyak kriteria yang harus dipenuhi, kriteria dimaksud dalam kaitannya dalam penelitian ini adalah memiliki responsifitas dan inovasi yang baik dalam melayani tuntutan publik. Untuk itu tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh responsifitas dan inovasi aparatur terhadap kinerja yang ada di lingkungan pemerintah Kelurahan Roa Malaka Kecamatan Tambora. Metode yang diterapkan kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Pengumpulan data melalui wawancara dengan sejumlah informan yang telah ditetapkan dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian responsifitas dan inovasi aparatur, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hasilnya sudah baik, visi dan misi yang merupakan nilai-nilai luhur organisasi belum dapat dipahami sebagian aparatur, wewenang dan tanggung jawab telah dipahami dan dilaksanakan dengan baik, peran seorang pemimpin dalam mengelola dan mengatur organisasi berjalan cukup baik melalui pendekatan formal, dan penghargaan terutama finansial masih dirasakan kurang layak dan tidak mencerminkan keadilan.

**Kata Kunci:** Responsifitas, Inovasi Aparatur, Kinerja

### **Abstract**

*Performance is the result of work that has a close relationship with the strategic goals of the organization. One of them is the performance of the apparatus in Roa Malaka Village, Tambora District, in carrying out their duties and functions, they are required to have many criteria that must be met, the criteria referred to in relation to this research are having good responsiveness and innovation in serving public demands. For this reason, the purpose of this study is to determine the effect of responsiveness and innovation of the apparatus on existing performance in the government environment of Roa Malaka Village, Tambora District. The method applied is qualitative with a phenomenological approach. Collecting data through interviews with a number of informants who have been determined by purposive sampling method. The results of the research on the responsiveness and innovation of the apparatus, especially in providing services to the community, the results have been good, the vision and mission which are the noble values of the organization cannot be understood by some of the apparatus, the authorities and responsibilities have been well understood and implemented, the role of a leader in managing and managing the organization is going quite well through a formal approach, and rewards, especially financial ones, are still felt to be inadequate and do not reflect justice.*

**Keywords :** *Responsiveness, Apparatus Innovation, Employee Performance*

## A. Pendahuluan

Bangsa Indonesia telah banyak melakukan penataan yang substantif di berbagai dimensi kehidupan, khususnya menyangkut penataan dan pembenahan di bidang pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun di daerah dengan menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Asas desentralisasi salah satunya, adalah asas penyerahan sebagian urusan dari pemerintahan pusat kepada pemerintahan daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri, tidak terkecuali otonomi penyelenggaraan pemerintahan yang ada di tingkat kelurahan. Kelurahan yang merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintah daerah, tentunya memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya dalam rangka otonomi di wilayahnya.

Tuntutan akan adanya perubahan yang sangat mendasar tatanan pemerintahan selama ini dipandang sudah memiliki adaptabilitas. Namun, kondisi empiris mengindikasikan adanya sebuah gejala, dimana tuntutan untuk melakukan perubahan justru tidak diinginkan oleh sebagian aparatur pemerintahan, sehingga berdampak besar terhadap kinerja organisasi yang ada di lingkungan pemerintahan. Oleh karena itu, implementasi atas perubahan dalam penyelenggaraan pemerintah menjadi sangat rentan, baik menyangkut masalah kultur, struktur, sistem, prosedur, regulasi maupun sumber daya aparatur yang hingga saat ini masih dipandang tidak memiliki adaptabilitas terhadap tuntutan publik.

Untuk itu perlu disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pemerintah terutama akan tuntutan publik saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memiliki responsifitas dan inovasi yang tinggi di dalam melayani publiknya. Hal ini terlihat, dari masih banyaknya keluhan publik baik secara langsung maupun melalui berbagai media informasi, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, dan sikap petugas yang kurang responsif dan lain sebagainya, permasalahan tersebut menimbulkan citra yang kurang baik terhadap lembaga/instansi pemerintah.

Begitu juga kondisi yang dihadapi oleh Kelurahan Roa Malaka Kecamatan Tambora bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kondisinya masih belum efektif. Hasil pengamatan peneliti di lapangan, menunjukkan bahwa faktor penyebab ketidakefektifan akan penyelenggaraan pemerintahan ini dikarenakan kantor Kelurahan Roa Malaka belum bisa ditempati karena renovasi, sehingga pelayanan kepada masyarakat dilakukan di rumah lurah. Tidak hanya itu, pelayanan kepada masyarakat tidak efektif dikarenakan lurah seringkali tidak ada di tempat, sehingga pelayanan kepada masyarakat seperti pembuatan surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan akte kelahiran dan lain sebagainya tidak berjalan efektif, dan ini terkesan mempersulit kepentingan masyarakat. Selain itu tidak adanya inovasi dalam menjalankan tugas berdampak pada kinerja aparatur yang tidak dapat merespon secara cepat kepentingan masyarakatnya. Untuk itu, Kelurahan Roa Malaka sebagai salah satu instansi pemerintah di wilayah Kerja Kecamatan Tambora diharapkan

memiliki aparatur yang memiliki responsifitas yang tinggi dan inovasi yang baik di dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur pemerintah, sehingga hasilnya dapat memberikan kinerja organisasi yang optimal.

## **B. Metode**

Menurut Tarigan dkk (2019:65) menjelaskan bahwa penelitian merupakan suatu proses kegiatan yang panjang, dimana penelitian ini berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang yang selanjutnya memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori dan konsep. Dengan demikian, metode penelitian ini berfungsi untuk menjawab rumusan permasalahan yang dihadapi atau diangkat dari fenomena yang diamati. Oleh karena itu, metode penelitian yang digunakan dalam kaitan ini, peneliti menerapkan metode deskriptif kualitatif, dengan menggali sumber informasi dari para narasumber informan di lapangan untuk dijadikan data penelitian. Dimana para informan terpilih ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk digunakan sebagai bahan penelitian.

### **1. Populasi dan Sampel**

Populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah aparat yang bertugas di Kelurahan Roa Malaka Kecamatan Tambora Jakarta Barat. Adapun penentuan informan menggunakan teknik sampling purposive sampling. Sedangkan penentuan jumlah informan dipergunakan teknik snowball sampling sesuai dengan kajian penelitian yang dilakukan.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik wawancara di lapangan yang ditujukan kepada beberapa narasumber terpilih untuk digali keterangannya. Selain itu didukung dengan adanya beberapa dokumen yang diperoleh dari objek yang diteliti. Penelitian kualitatif ini merujuk pada bentuk kalimat atau kata-kata yang berhubungan dengan karakteristik dalam bentuk sifat bukan analisis angka-angka atau statistik, sehingga informasi ini mudah untuk dibaca serta dapat diinterpretasikan (Sugiyono, 2010). Sedangkan menurut Milles yang dikutip Moleong (2010:103), tahapan-tahapan analisa data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga tahap, pertama, reduksi data, yaitu bentuk analisa yang menajam, mengarahkan dan tidak perlu mengorganisasikan. Kedua, yaitu penyajian data, yaitu menyajikan sekumpulan informasi data, dan Ketiga, yaitu menarik kesimpulan atau verifikasi ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dengan demikian, teknik analisis data yang diterapkan tersebut, dapat berperan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan dan memberikan kode dan mengkategorikannya, sehingga penyajiannya mudah dibaca dan dimengerti.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Gambaran Umum**

Wilayah yang dijadikan objek penelitian disini adalah Pemerintahan Kelurahan Roa Malaka. Kelurahan ini termasuk salah satu kelurahan yang ada

dalam wilayah kerja Pemerintahan Kecamatan Tambora Kota Administratif Jakarta Barat.

## 2. Profesionalisme Kelurahan Roa Malaka

Profesionalisme tentunya harus memiliki kemampuan, terutama di dalam mengemban atau menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif serta mampu merespon dinamika lingkungan baik nasional maupun lingkungan global. Termasuk perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan menciptakan berbagai inovasi-inovasi baru guna tercapainya penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik yang didukung oleh aparatur professional sesuai dengan harapan. Namun, dalam implementasinya tetap menjadikan tujuan organisasi publik ini sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku.

Menurut Semana, profesionalisme adalah :

- a. Seorang pekerja yang memiliki keterampilan atau cakap dalam menjalankan semua bentuk pekerjaannya;
  - b. Seseorang yang dalam menjalankan peran dan fungsinya dituntut untuk menguasai visi dan misi yang mendasari keterampilannya serta menyangkut wawasan filosofi, pertimbangan nasional dan memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan dan mengembangkan mutu kerja yang menjadi tanggung jawabnya di organisasi;
  - c. Seorang professional itu : a) memerlukan persiapan atau pendidikan khusus, b) memenuhi persyaratan yang telah dibebankan oleh pihak berwenang, c) mendapatkan pengakuan masyarakat; d) berkecakapan kerja atau memiliki keahlian yang cakap sesuai dengan tugas khusus serta tuntutan dari jenis jabatannya; e) memiliki pendidikan yang terprogram secara relevan, sehingga terselenggara secara efektif dan efisien sebagai tolak ukur yang berstandar; f) memiliki wawasan sosial, artinya dapat bersikap positif terhadap jabatannya dan perannya serta memiliki motivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya; g) memiliki kode etik yang harus dipenuhi di dalam menjalankan peran dan fungsinya di organisasi.
- ## 3. Profesionalisme dari Aspek Responsifitas

Responsifitas merupakan kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Untuk itu birokrasi harus dapat merespon dengan cepat terkait dengan aspirasi dari masyarakat dan memberikan pelayanan dengan prosedur yang sederhana. Upaya yang dilakukan dalam merespon aspirasi masyarakat antara lain dengan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut : (a) mengadakan rapat koordinasi secara berkala dengan masyarakat, lembaga-lembaga kelurahan dan dinas/instansi terkait; (b) mengadakan dialog dalam bentuk silamas (Silaturahmi Masyarakat); (c) mengadakan rapat staf intern kantor kelurahan; (d) membenahi fasilitas kemasyarakatan; (e) menyediakan kotak saran untuk masyarakat.

#### 4. Profesionalisme dari Aspek Inovasi

Inovasi sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan birokrasi dengan mengandalkan kreativitas jajaran birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan masyarakat. Inovasi sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan birokrasi dengan mengandalkan kreatifitas jajaran birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi yang jauh lebih penting yaitu berupa penciptaan model kerja baru dengan menggunakan kemajuan teknologi untuk menambah wawasan pribadi para aparatur kelurahan dan dalam merespon perubahan dari lingkungan. Inovasi menunjukkan bahwa birokrasi menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan efektivitas pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik, dengan menciptakan inovasi baru ini kinerja organisasi di lingkungan pemerintah kelurahan dapat lebih meningkat. Namun dalam praktiknya tidak sesuai dengan harapan masyarakatnya. Hal ini dibuktikan bahwa meski pemerintah daerah telah menyediakan sarana internet di kecamatan akan tetapi perangkat yang telah disediakan jarang digunakan dengan alasan tidak bisa dan jaringan yang belum bagus sehingga tidak bisa diakses. Keterbatasan sumber daya profesional dan tidak adanya keinginan aparat untuk berinovasi menjadi hambatan terbesar bagi birokrasi Kelurahan Roa Malaka.

#### 5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme

##### a. Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam kaitan ini sebagai bentuk kemampuan seorang pemimpin, yang mana fungsinya memiliki peran menjadi agen perubahan yang mampu untuk mempengaruhi perilaku bawahan. Untuk itu dalam rangka mencapai tujuan organisasi tentunya memerlukan pendekatan-pendekatan tertentu yang pada akhirnya akan berdampak membawa perubahan kepada peningkatan kinerja organisasi. Untuk itu seorang pemimpin harus mampu menghadapi dan memahami adanya perbedaan kepentingan antar individu dan kelompok di dalam organisasi.

Kepemimpinan yang ideal adalah kepemimpinan yang mampu untuk memerankan diri sebagai aktor yang berpengaruh bagi bawahan dalam hal peningkatan prestasi kerja seperti memberikan ruang bagi bawahan untuk melakukan inovasi dan memberikan kewenangan kepada bawahan untuk menjadi lebih bertanggung jawab dan dapat menjadi contoh bagi bawahan untuk berprestasi dan berperilaku yang baik.

##### b. Penghargaan

Setiap organisasi apapun bentuk dan tujuannya akan memberikan penghargaan atau kompensasi kepada para anggota organisasinya terutama kepada pegawai yang berprestasi. Pegawai yang berprestasi biasanya mendapatkan reward atau bentuk insentif baik finansial maupun non finansial. Penghargaan finansial dapat berupa gaji, bonus, asuransi, keluarga dan uang pension. Sedangkan non finansial yaitu penghargaan berupa kenaikan pangkat,

fasilitas kantor dan pribadi serta kategori lainnya. Bentuk penghargaan yang diberikan oleh organisasi tersebut tujuannya adalah untuk memotivasi pegawai agar mereka lebih berprestasi sehingga dapat lebih produktif lagi dan dapat berkompetisi secara positif bagi peningkatan produktivitas organisasi.

#### D. Kesimpulan

Setelah mencermati dan mengkaji tentang profesionalisme aparatur di Kelurahan Roa Malaka maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Responsifitas dan inovasi aparatur sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun dalam pelaksanaan tugas-tugas lain yang dinilai baik oleh masyarakat, sehingga tujuan mulia organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai. Peningkatan profesionalisme aparatur dapat tercapai sesuai dengan harapan.
2. Visi dan misi yang merupakan nilai-nilai luhur organisasi dalam pelaksanaannya belum dapat dipahami secara merata oleh seluruh aparatur, sehingga visi dan misi yang ada hanya menjadi hiasan lemari dan dinding kantor Kelurahan Roa Malaka.
3. Wewenang dan tanggung jawab masing-masing aparatur dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik di semua tingkatan meskipun masih menggunakan sistem hirarki dalam pelaksanaan pengambilan tugas dan pengambilan keputusan.
4. Peran kepemimpinan lurah dalam mengelola dan mengatur jalannya organisasi dapat dikatakan cukup baik, dimana selain menggunakan pendekatan formal juga menggunakan pendekatan informal sehingga terjalin kedekatan emosional dengan bawahannya.
5. Penghargaan yang diterima terutama penghargaan dalam bentuk finansial yang didasarkan atas senioritas masa kerja dan meritokrasi masih dirasakan pegawai kurang layak dan tidak mencerminkan keadilan.

#### Referensi

- Adi, Hardisyansah dan Isbandi Rukminto. (2011). *Perberdayaan, Pengembangan Masyarakat dan Interoensi Komunitas*, (Pengantar pada Pemikiran dan Pendekatan Praktis). Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Adisasmita, Rahardjo. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Hand Out Perkuliahan Manajemen SDM*. Yogyakarta: MAP UGM.
- Adisasmita, Rahardjo. (2013). *Pembangunan Perdesaan: Pendekatan Partisipatif, Tipologi, Strategi, Konsep Desa Pusat Pertumbuhan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agung dan Agus Dwiyanto. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ali, dan Eko Maulana. (2012). *Kepemimpinan Transformasional dalam Birokrasi Pemerintahan*. PT. Multi Cerdas Publishing.
- Ancok, Djameluddin. (2009). *Revitalisasi SDM dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis, makalah*.

- Arnold, Bryant, C & WWhite, LG. (2014). *Managing Development in The Third World, West View Press, Mc*, diterjemahkan oleh Rustyanto, L, 1987. Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang. Jakarta: LP3ES.
- Cohen and Uphoff. (2009). *Rural Developpment Participation*. New York: Cornel University.
- Conyers, Diana. (1991). *An Introduction to Social Planning in the Third World*. By Jhon Wiley & Sons Ltd 1984. Terjemahan Drs. Susetiawan. SU: Perencanaan Sosial di Dunia Ketiga: Suatu Pengantar. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press (xi, 335 hal.).
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Nomor 286 Tahun 2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif Cetakan ke-5*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian. (2008). *Patologi Birokrasi, Galia Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudrajat. (2005). *Kepemimpinan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif Cetakan ke-10*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfa Beta.
- Suharsimi, Arikunto. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gramedia.
- Suprpto. (2010). *Kepemimpinan di Desa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriatna, Tjahya. (2010). *Strategi Pembangunan dan Kemiskinan*. Jakarta: Rineka
- Suryaningrat, Bayu. (2009). *Pemerintah Administrasi Desa dan Kelurahan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Thoha, Miftah. (2009). *Perilaku Organisasi (Cetakan X)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjokrowinoto, Muljarto. (2006). *Pembangunan, Dilema, dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Wijaya, Haw. (2012). *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat, dan Utuh*. Jakarta: Rajawali Press.