

Pendampingan Aparatur Distrik Sorong Barat Kota Sorong Papua Barat Daya dalam Peningkatan Kinerja untuk Mewujudkan Pelayanan Prima

Suci Khamdanah*¹, Aswad Muhdar², Ana Lestari³, Laila Qadriyani Rumakat⁴, Muhammad Arifin Abd Kadir⁵, Ummu Salma⁶, Mohamad Saleh Refra⁷, Mulyadi Golap⁸

^{1,2,3,4,5,6} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

⁷ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

⁸ Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

*Email: sucikhamdanah02@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan aparatur yang disiplin, termotivasi, dan didukung oleh sistem pengawasan yang efektif. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan meningkatkan kapasitas aparatur Distrik Sorong Barat dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Kegiatan dilaksanakan melalui pendampingan, pembinaan, diskusi, dan evaluasi yang berfokus pada penguatan disiplin kerja, peningkatan motivasi, optimalisasi pengawasan, serta pemanfaatan teknologi dalam administrasi pelayanan. Sasaran kegiatan adalah aparatur yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan meningkatnya pemahaman aparatur mengenai pentingnya disiplin kerja, pengawasan berkelanjutan, dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pendampingan juga mendorong optimalisasi penggunaan absensi fingerprint, penguatan koordinasi kerja, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi. Selain itu, keterlibatan masyarakat melalui Musrenbang turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan ini memberikan manfaat positif bagi peningkatan kapasitas aparatur dalam mewujudkan pelayanan prima di Distrik Sorong Barat Kota Sorong Papua Barat Daya.

Kata kunci: Pendampingan Aparatur, Pelayanan Prima, Pelayanan Publik, Kinerja Aparatur, Pengabdian kepada Masyarakat.

Abstract

Quality public service requires disciplined and motivated public officials supported by an effective supervision system. This Community Service Program (PKM) aimed to enhance the capacity of officials in West Sorong District in delivering excellent public services to the community. The program was conducted through mentoring, coaching, discussions, and evaluations focusing on strengthening work discipline, improving motivation, optimizing supervision, and utilizing technology in administrative services. The participants were officials directly involved in providing administrative services to the public. The results showed an increased understanding among officials regarding the importance of work discipline, continuous supervision, and service delivery oriented toward community satisfaction. The mentoring activities also encouraged the optimization of the fingerprint attendance system, strengthened work coordination, and promoted the use of technology in administrative services. In addition, community participation through the Musrenbang (Development Planning Deliberation Forum) supported efforts to improve the quality of public services. The program provided positive benefits in enhancing the capacity of public officials to achieve excellent service delivery in West Sorong District, Sorong City, Southwest Papua Province.

Keywords: Public Officials Mentoring, Excellent Service, Public Service, Employee Performance, Community Service Program.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan administrasi, pembangunan, dan pelayanan sosial yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai

keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Dwiyanto, 2021; Hardiansyah, 2020; Mursalin et al., 2024; Rudianto, 2024). Oleh karena itu, aparatur pemerintah dituntut memiliki kompetensi, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat (Hardiansyah, 2020).

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari kualitas kinerja aparatur pemerintah. Kinerja aparatur dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain disiplin kerja, efektivitas pengawasan, motivasi kerja, serta dukungan lingkungan organisasi (Ana et al., 2023). Aparatur yang memiliki disiplin kerja yang baik cenderung lebih mampu menjalankan tugas secara profesional dan konsisten. Selain itu, pengawasan yang efektif dan pembinaan yang berkelanjutan menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Reformasi pelayanan publik bertujuan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

Motivasi kerja juga memiliki peran penting dalam meningkatkan semangat dan tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Muhdar et al. (2025), peran pimpinan dalam memberikan arahan, evaluasi, dan pembinaan secara berkelanjutan mampu membentuk budaya kerja yang profesional serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, disiplin kerja, pengawasan, dan motivasi menjadi faktor yang saling berkaitan dalam mendukung terwujudnya pelayanan prima (Muhdar et al., 2025).

Distrik Sorong Barat merupakan salah satu perangkat daerah di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya yang memiliki tugas dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi masyarakat dan koordinasi pemerintahan pada tingkat distrik dan kelurahan. Distrik Sorong Barat membawahi empat kelurahan, yaitu Kelurahan Klalawasi, Kelurahan Puncak Cenderawasih, Kelurahan Rufei, dan Kelurahan Batu Putih yang menjadi wilayah pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mencakup berbagai urusan administrasi kependudukan, pelayanan surat-menyurat, koordinasi pembangunan, serta pelayanan umum lainnya yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Tingginya intensitas pelayanan menuntut aparatur distrik untuk mampu bekerja secara profesional, disiplin, dan responsif. Pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai amanat (Republik Indonesia, 2009).

Berdasarkan hasil komunikasi awal dengan pihak Distrik Sorong Barat, diketahui bahwa distrik memiliki sekitar 70 aparatur yang terdiri atas Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang tersebar pada kantor distrik dan empat kelurahan. Sebagian aparatur merupakan pegawai yang relatif baru sehingga masih memerlukan penguatan kapasitas dalam memahami prinsip pelayanan prima, disiplin kerja, dan etika pelayanan publik. Selain itu, distrik sedang mengoptimalkan penerapan absensi fingerprint, sistem pengawasan kepegawaian, serta pengembangan pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Herwanto et al., 2023). Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih diperlukan pendampingan dan pembinaan yang berkelanjutan guna memperkuat koordinasi kerja, meningkatkan pemahaman aparatur terhadap standar pelayanan, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Di sisi lain, Distrik Sorong Barat telah menerapkan berbagai upaya peningkatan kinerja aparatur, seperti penggunaan absensi fingerprint yang terintegrasi dengan Tunjangan Penghasilan Pegawai (TPP), pelaksanaan apel rutin, penerapan sistem pengawasan berjenjang, serta pengembangan pelayanan berbasis digital (Indrajit, 2020). Meskipun demikian, implementasi berbagai kebijakan tersebut masih memerlukan penguatan melalui kegiatan pendampingan agar dapat dipahami dan dijalankan secara optimal oleh seluruh aparatur.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan sebagai bentuk pendampingan dan penguatan kapasitas aparatur Distrik Sorong Barat. Kegiatan difokuskan pada peningkatan pemahaman mengenai disiplin kerja, penguatan sistem pengawasan, peningkatan motivasi kerja, serta optimalisasi pelayanan publik berbasis

teknologi. Pendampingan dilakukan melalui diskusi, pembinaan, evaluasi, dan berbagi pengalaman yang melibatkan aparatur distrik secara langsung.

Pelayanan prima merupakan konsep pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan responsif (Dwiyanto, 2021). Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan prima menjadi salah satu indikator penting dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui kegiatan pendampingan menjadi langkah strategis dalam mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Tsani et al., 2024).

Tujuan kegiatan PKM ini adalah meningkatkan kapasitas aparatur Distrik Sorong Barat dalam mewujudkan pelayanan prima melalui penguatan disiplin kerja, peningkatan motivasi aparatur, optimalisasi pengawasan, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. METODE

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode partisipatif melalui kegiatan pendampingan aparatur di Distrik Sorong Barat. Pendekatan tersebut digunakan untuk mendukung pelaksanaan pendampingan dan memperoleh gambaran mengenai upaya peningkatan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kegiatan dilaksanakan pada 15 Mei 2026 dan diikuti oleh 25 aparatur Distrik Sorong Barat yang terdiri atas ASN dan PPPK. Sasaran kegiatan adalah aparatur Distrik Sorong Barat yang terdiri atas Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Tahapan kegiatan dimulai dengan identifikasi kebutuhan mitra melalui komunikasi awal dengan pihak distrik untuk mengetahui kondisi pelayanan dan kinerja aparatur. Selanjutnya adalah pelaksanaan pendampingan yang difokuskan pada penguatan disiplin kerja, peningkatan motivasi aparatur, penguatan sistem pengawasan, serta optimalisasi pelayanan administrasi berbasis teknologi. Pendampingan dilakukan melalui diskusi, pembinaan, berbagi pengalaman, serta pemberian arahan mengenai pentingnya pelayanan prima, disiplin kerja, dan tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

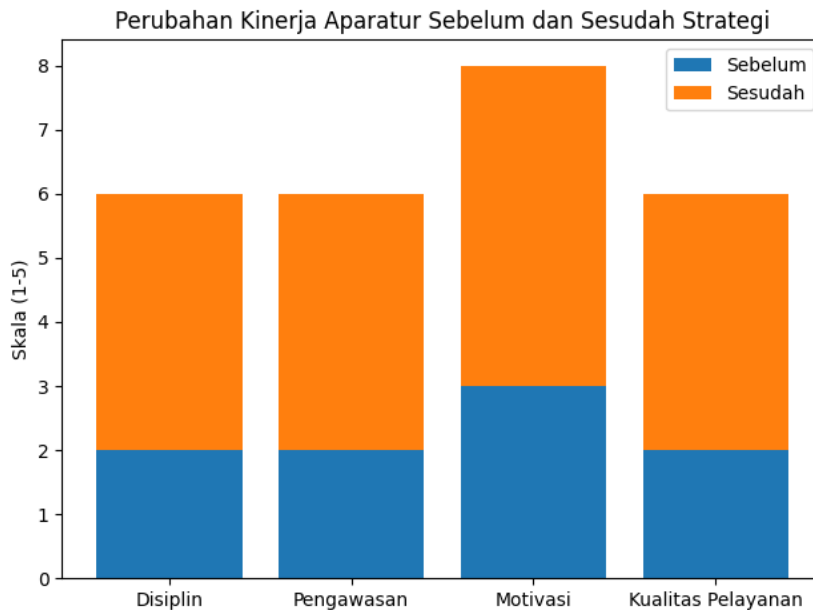
Selain itu, tim PKM melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan untuk mengetahui tingkat pemahaman aparatur terhadap materi yang diberikan serta mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi dilakukan melalui diskusi bersama aparatur dan pihak distrik mengenai penerapan disiplin kerja, pengawasan, koordinasi pelayanan, serta pemanfaatan teknologi dalam administrasi pelayanan.

Informasi kegiatan diperoleh melalui proses wawancara bersama pihak distrik, pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan, serta pengumpulan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik. Wawancara dilakukan bersama Sekretaris Distrik Sorong Barat untuk memperoleh informasi mengenai kondisi aparatur, sistem pengawasan, disiplin pegawai, dan strategi pelayanan publik yang diterapkan. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas pelayanan dan penerapan absensi fingerprint di lingkungan kantor distrik. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan.

Seluruh informasi yang diperoleh selanjutnya dipelajari dan diinterpretasikan untuk menggambarkan pelaksanaan pendampingan serta kontribusinya dalam mendukung peningkatan kapasitas aparatur dan kualitas pelayanan publik di Distrik Sorong Barat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi, diskusi, dan evaluasi selama kegiatan pendampingan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur terkait disiplin kerja, pengawasan, dan motivasi kerja.



Gambar 1. Grafik Perubahan Kinerja Aparatur Sebelum dan Sesudah Strategi
Sumber: Hasil observasi, diskusi, dan evaluasi kegiatan PKM, 2026.

Data pada grafik merupakan gambaran deskriptif yang disusun berdasarkan hasil observasi, diskusi, dan evaluasi selama kegiatan pendampingan berlangsung. Grafik digunakan untuk menunjukkan perubahan pemahaman dan penguatan kapasitas aparatur setelah pelaksanaan kegiatan PKM.

Motivasi kerja menjadi aspek yang mengalami peningkatan paling tinggi, yang menunjukkan pentingnya peran pimpinan dalam meningkatkan kinerja aparatur (Muhdar et al., 2025). Hal tersebut memperlihatkan bahwa arahan, pembinaan, dan evaluasi dari pimpinan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja aparatur. Dengan demikian, grafik ini menggambarkan bahwa strategi yang diterapkan mampu meningkatkan kinerja aparatur secara keseluruhan dalam mendukung pelayanan prima.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di Distrik Sorong Barat menunjukkan bahwa strategi peningkatan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan prima dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi antara disiplin kerja, sistem pengawasan, serta motivasi kerja. Ketiga aspek tersebut menjadi pilar utama dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Secara umum, strategi yang diterapkan tidak hanya berfokus pada aspek internal organisasi, tetapi juga melibatkan unsur eksternal, yaitu masyarakat, sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan partisipatif.

3.1. Strategi Penguatan Struktur dan Sumber Daya Aparatur

ASN memiliki tugas memberikan pelayanan publik secara profesional sebagaimana diatur dalam (Republik Indonesia, 2014). Jumlah aparatur di Distrik Sorong Barat sekitar 70 orang yang terdiri dari ASN dan PPPK yang tersebar di empat kelurahan, yaitu Klalawasi, Puncak Cenderawasih, Rufei, dan Batu Putih. Distribusi ini merupakan bagian dari strategi organisasi dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dari perspektif PKM, kondisi ini menunjukkan bahwa struktur organisasi telah dirancang untuk mendukung efektivitas pelayanan. Namun, dominasi pegawai baru menjadi

tantangan yang perlu direspons melalui strategi pembinaan dan penguatan kapasitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan prima secara profesional. Penguatan kompetensi aparatur menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Soppeng, 2023).

Melalui kegiatan pendampingan, tim PKM memberikan penguatan kepada aparatur mengenai pentingnya profesionalisme, tanggung jawab, serta pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini menjadi penting mengingat sebagian aparatur masih memerlukan penguatan kapasitas dalam mendukung pelayanan publik yang optimal.

3.2. Pendampingan Penguatan Disiplin Kerja melalui Pemanfaatan Sistem Absensi Fingerprint

Salah satu strategi utama dalam peningkatan kinerja aparatur adalah penerapan sistem absensi berbasis fingerprint. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan kehadiran, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian disiplin yang terintegrasi dengan Tunjangan Penghasilan Pegawai (TPP).

Dalam kegiatan pendampingan, tim PKM melakukan diskusi bersama aparatur mengenai pentingnya disiplin kerja sebagai dasar pelayanan prima. Aparatur diberikan pemahaman bahwa kehadiran yang tepat waktu dan kepatuhan terhadap aturan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Kebijakan pemotongan TPP bagi pegawai yang tidak hadir menjadi bentuk implementasi reward and punishment yang efektif dalam meningkatkan kedisiplinan. Dalam konteks pelayanan prima, disiplin kehadiran menjadi indikator awal dalam menjamin kontinuitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selama kegiatan pendampingan, tim PKM mengamati bahwa apel rutin yang dilaksanakan setiap hari Rabu tidak hanya berfungsi sebagai sarana evaluasi, tetapi juga menjadi media pembinaan dan komunikasi antara pimpinan dan aparatur.

Disiplin kerja merupakan faktor utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. (Arisanti et al., 2023) menjelaskan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semakin tinggi disiplin aparatur, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dihasilkan.

Penerapan absensi fingerprint memberikan dampak positif terhadap tingkat kedisiplinan aparatur karena sistem tersebut terhubung langsung dengan TPP pegawai. Kondisi ini membuat pegawai lebih bertanggung jawab terhadap jam kerja dan kehadiran. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Sofyan et al., 2025) yang menyatakan bahwa sistem pengawasan berbasis teknologi mampu meningkatkan efektivitas kerja aparatur pemerintah.

Digitalisasi pelayanan menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan. Namun demikian, implementasi pelayanan digital di Distrik Sorong Barat masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana pendukung dan kemampuan teknologi sebagian aparatur.

3.3. Strategi Penguatan Pengawasan melalui Monitoring dan Pembinaan Berjenjang

Strategi peningkatan kinerja aparatur juga dilakukan melalui sistem monitoring dan pembinaan yang berjenjang. Pengawasan dilakukan secara rutin melalui pemantauan kehadiran, diikuti dengan pemanggilan dan pembinaan bagi pegawai yang tidak disiplin. Pengawasan pelayanan publik yang efektif merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat (Fauziah Putri et al., 2024).

Pendekatan ini tidak hanya bersifat represif, tetapi juga edukatif, karena pembinaan menjadi sarana perbaikan perilaku kerja aparatur. Apabila pelanggaran berlanjut, maka dilakukan penanganan lebih lanjut melalui instansi terkait. Hal ini menunjukkan adanya sistem pengawasan yang terstruktur dan berkelanjutan dalam menjaga kualitas kinerja aparatur.

Tim PKM juga memberikan penguatan mengenai pentingnya pengawasan yang bersifat pembinaan. Melalui diskusi bersama aparatur, disampaikan bahwa pengawasan tidak hanya bertujuan mengontrol kinerja, tetapi juga membantu aparatur memahami tugas dan tanggung

jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.4. Strategi Implementasi Pelayanan Prima Berbasis Pembagian Peran dan Digitalisasi

Pelayanan publik di Distrik Sorong Barat dilaksanakan dengan prinsip pelayanan prima melalui pembagian peran yang jelas antara distrik dan kelurahan. Kelurahan menjadi ujung tombak pelayanan administratif, sedangkan distrik berperan sebagai koordinator dan pengawas.

Selain itu, strategi peningkatan pelayanan juga dilakukan melalui digitalisasi administrasi, khususnya dalam proses surat-menyurat. Meskipun belum sepenuhnya optimal, langkah ini menunjukkan adanya upaya adaptasi terhadap perkembangan teknologi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan pelayanan. Transformasi digital juga berkontribusi terhadap efektivitas birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Ramadhona et al., 2025; Anggraeni & Rahmawati, 2024).

Dalam kegiatan pendampingan, tim PKM mendorong aparatur untuk terus meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi. Diskusi yang dilakukan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dapat membantu mempercepat proses administrasi sekaligus meningkatkan efisiensi kerja aparatur. Melalui pendampingan ini, aparatur diberikan pemahaman mengenai pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi sebagai upaya mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif. Reformasi birokrasi berbasis digital menjadi salah satu strategi untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima (Ramadhan, 2024; Sangaji & Salman Jabbar, 2025).

Penguatan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik juga sejalan dengan perkembangan reformasi birokrasi digital yang mendorong pemerintah daerah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan masyarakat (Herwanto et al., 2023; Anggraeni & Rahmawati, 2024).

Pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan kenyamanan bagi masyarakat. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi pelayanan di Distrik Sorong Barat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan. Meskipun belum berjalan secara maksimal, upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah distrik dalam menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi informasi.

Hasil kegiatan PKM juga menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat dan responsif memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Renanda et al., 2025) yang menyatakan bahwa pelayanan digital mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan mempermudah proses administrasi publik. Transformasi e-government mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mempercepat proses administrasi pemerintahan (Ramadhan, 2024; Sangaji & Salman Jabbar, 2025).

3.5. Strategi Pelibatan Masyarakat melalui Musrenbang

Pelibatan masyarakat menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi dan kebutuhan pembangunan.

Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik juga merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang menekankan prinsip kolaborasi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Mursalin et al., 2024; Tsani et al., 2024).

Tim PKM memberikan penguatan mengenai pentingnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui diskusi bersama aparatur, disampaikan bahwa keterlibatan masyarakat melalui Musrenbang dapat membantu pemerintah distrik dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat secara lebih tepat dan terarah. Selain itu, partisipasi masyarakat juga menjadi salah satu bentuk pengawasan sosial yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

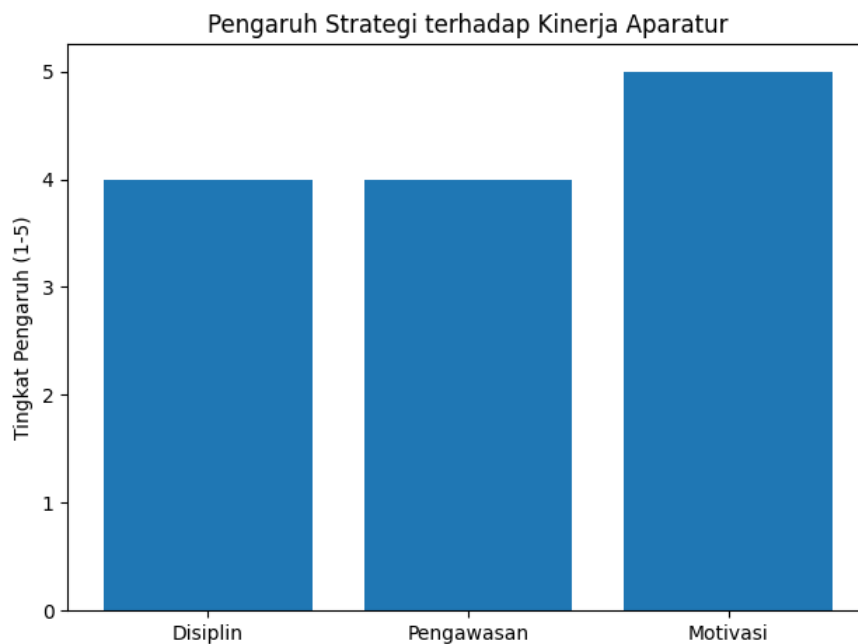
Keterlibatan masyarakat ini mencerminkan penerapan prinsip partisipatif dalam pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat.

3.6. Strategi Peningkatan Motivasi dan Penguatan Peran Pimpinan

Melalui kegiatan pendampingan, tim PKM memberikan penguatan mengenai pentingnya motivasi kerja, etika pelayanan, dan tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Aparatur menunjukkan respons positif terhadap materi yang diberikan dan memahami bahwa motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Motivasi kerja aparatur ditingkatkan melalui peran aktif pimpinan dalam memberikan arahan, pembinaan, serta evaluasi kinerja. Salah satu bentuk implementasinya adalah pelaksanaan apel rutin setiap hari Rabu sebagai sarana komunikasi, evaluasi, dan motivasi. Dalam konteks PKM, peran pimpinan sebagai motivator sangat strategis, terutama dalam membangun budaya kerja yang disiplin dan bertanggung jawab. Hal ini menjadi penting mengingat sebagian besar pegawai merupakan tenaga baru yang membutuhkan pembinaan berkelanjutan.

Motivasi kerja memiliki pengaruh besar terhadap semangat dan tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan. Muhdar et al. (2025) menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif melalui arahan, pembinaan, dan evaluasi mampu meningkatkan motivasi kerja serta kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, peran pimpinan dalam membangun motivasi aparatur menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan.



Gambar 2. Grafik Pengaruh Strategi terhadap Kinerja Aparatur
Sumber: Hasil observasi, diskusi, dan evaluasi kegiatan PKM, 2026.

Gambar 2 memberikan gambaran deskriptif mengenai aspek-aspek yang paling banyak mendapat perhatian dalam kegiatan pendampingan aparatur, terhadap peningkatan kinerja aparatur. Berdasarkan hasil observasi, diskusi, dan evaluasi selama kegiatan pendampingan, strategi peningkatan motivasi kerja memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan dengan disiplin dan pengawasan. Hal ini disebabkan oleh peran aktif pimpinan dalam memberikan dorongan, arahan, serta evaluasi secara rutin melalui apel dan pembinaan.

Sementara itu, disiplin kerja dan pengawasan juga memiliki pengaruh yang signifikan, terutama melalui penerapan sistem absensi fingerprint dan mekanisme monitoring berjenjang.

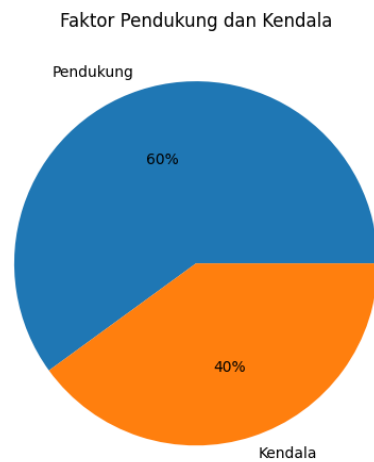
Kedua strategi ini berfungsi sebagai kontrol terhadap perilaku kerja aparatur, sehingga mampu menjaga konsistensi kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.7. Faktor Pendukung dan Kendala dalam Implementasi Strategi

Pelaksanaan strategi peningkatan kinerja aparatur didukung oleh beberapa faktor, antara lain adanya regulasi yang jelas, penerapan sistem absensi fingerprint, serta komitmen pimpinan dalam melakukan pengawasan dan pembinaan.

Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti masih adanya pegawai yang belum sepenuhnya disiplin, keterbatasan dalam implementasi digitalisasi pelayanan, serta kondisi sumber daya manusia yang masih perlu penguatan kapasitas.

Dalam kegiatan PKM ini, berbagai kendala tersebut menjadi fokus utama pendampingan. Tim PKM memberikan penguatan kepada aparatur mengenai disiplin kerja, motivasi, koordinasi pelayanan, serta pentingnya pemanfaatan teknologi sebagai upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.



Gambar 3. Grafik Faktor Pendukung dan Kendala
Sumber: Hasil observasi, diskusi, dan evaluasi kegiatan PKM, 2026.

Gambar 3 menunjukkan perbandingan antara faktor pendukung dan kendala dalam implementasi strategi peningkatan kinerja aparatur. Faktor pendukung yang dominan meliputi adanya regulasi yang jelas, penerapan sistem absensi berbasis fingerprint, serta komitmen pimpinan dalam melakukan pengawasan dan pembinaan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti belum meratanya tingkat disiplin pegawai, keterbatasan dalam implementasi digitalisasi pelayanan, serta kondisi sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan kapasitasnya. Grafik ini menunjukkan bahwa meskipun strategi telah berjalan dengan baik, masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi kendala tersebut agar pelayanan publik dapat lebih optimal.

Dengan demikian, visualisasi melalui grafik memperkuat hasil kegiatan pendampingan bahwa strategi disiplin, pengawasan, dan motivasi kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Selain faktor internal organisasi, keberhasilan pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam membangun hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Aparatur yang mampu memberikan pelayanan secara ramah, responsif, dan terbuka akan lebih mudah memperoleh kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah distrik. Dalam pelayanan publik, kepercayaan masyarakat menjadi salah satu indikator penting keberhasilan organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi.

Pelaksanaan pelayanan prima di Distrik Sorong Barat juga menunjukkan bahwa kerja sama antarpegawai menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan. Koordinasi yang baik antara pihak distrik dan kelurahan membantu mempercepat proses administrasi dan penyelesaian kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak

hanya bergantung pada kemampuan individu aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh kerja sama tim dan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Fitri et al., 2026).

Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pembinaan dan pelatihan agar aparatur mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin dinamis (Muhdar et al., 2025).

Dengan adanya penguatan disiplin, pengawasan, motivasi kerja, serta dukungan kerja sama organisasi, kualitas pelayanan publik di Distrik Sorong Barat diharapkan dapat terus meningkat secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan administrasi pemerintahan modern.

Berdasarkan hasil kegiatan PKM, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kinerja aparatur Distrik Sorong Barat dalam memberikan pelayanan prima dilakukan melalui tiga pendekatan utama, yaitu:

1. Penguatan disiplin kerja melalui sistem absensi dan reward-punishment
2. Penguatan pengawasan melalui monitoring dan pembinaan berjenjang
3. Peningkatan motivasi kerja melalui peran aktif pimpinan

Ketiga strategi tersebut diperkuat dengan digitalisasi pelayanan serta pelibatan masyarakat, sehingga membentuk suatu sistem pelayanan publik yang terintegrasi. Strategi ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja aparatur tidak hanya bergantung pada satu faktor, tetapi merupakan hasil dari sinergi berbagai aspek dalam organisasi pemerintahan.

Temuan ini sejalan dengan berbagai kajian yang menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur dan penguatan reformasi birokrasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Mursalin et al., 2024; Rudianto, 2024).

Secara umum, kegiatan pendampingan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman aparatur mengenai disiplin kerja, pengawasan, motivasi kerja, serta pentingnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi. Aparatur juga menunjukkan respons yang baik terhadap materi yang diberikan dan berkomitmen untuk menerapkan prinsip pelayanan prima dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.



Gambar 4. Dokumentasi Dokumentasi kegiatan PKM, 2026.



Gambar 5. Dokumentasi Dokumentasi kegiatan PKM, 2026.

4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di Distrik Sorong Barat Kota Sorong Papua Barat Daya menunjukkan bahwa pendampingan aparatur melalui penguatan disiplin kerja, peningkatan pengawasan, dan penguatan motivasi kerja dapat mendukung terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat. Kegiatan pendampingan yang dilakukan melalui diskusi, pembinaan, dan evaluasi memberikan manfaat berupa meningkatnya pemahaman aparatur mengenai pentingnya disiplin, tanggung jawab, koordinasi kerja, serta pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi dalam administrasi pelayanan dan pelibatan masyarakat melalui Musrenbang turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk menjaga keberlanjutan program, Distrik Sorong Barat diharapkan dapat terus melaksanakan pembinaan aparatur secara berkala, memperkuat pengawasan dan disiplin kerja, serta mengoptimalkan pengembangan pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Kegiatan pendampingan ini juga menunjukkan bahwa kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah dapat menjadi salah satu strategi efektif dalam mendukung peningkatan kapasitas aparatur serta kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Distrik Sorong Barat yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM). Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh aparatur yang telah berpartisipasi serta memberikan informasi dalam proses wawancara dan pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, W., & Rahmawati, I. D. (2024). Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 2(3), 31–44. <https://doi.org/10.59061/masip.v2i3.734>
- Ana, L., Tahapary, S. R., Muhdar A. (2023). Pengawasan Kinerja Pegawai Di PUSKESMAS Remu Kota Sorong. *Journal Governance and Politics*, 3, 76–82. <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/303>
- Arisanti, W. Y., Sucipto, B., & Bambang. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dp3Ap2Kb Kota Cimahi Jawa Barat. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 191–199.
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (Ida, Ed.). Gadjah Mada university Press.
- Fitri, R., Lubis, A., Marito, G. C., Larasati, N., & Putra, D. A. (2026). *Perbandingan Reformasi Birokrasi dan Kinerja Pelayanan Publik di Indonesia dan Singapura*. 07(02), 63–78.
- Hardiansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Herwanto, T. S., Barus, A., Debora, S., Novita, V. K., & Ceria, N. (2023). Apakah Digitalisasi Sektor Publik Berhasil Mewujudkan Inklusivitas Pelayanan? (Pembelajaran dari System Usability Scale Aplikasi SALAMAN Kota Bandung). *Jurnal Publik*, 17(01), 01–15. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.157>
- Indrajit, R. E. (2020). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Andi.
- Muhdar, A., Rosnasi, & Abdul Kadir, M. A. (2025). Tipologi dan Peran Kepemimpinan dalam Pembangunan Administrasi Publik di Distrik Sayosa Timur Kabupaten Sorong. *Jurnal GRADUAL: Governance Administration and Public Service*, 12(1), 23–30.

- Mursalina, N., Natsir, N., & Anas, M. (2024). Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Student Research Journal*, 2(4), 406.
- Putri, N. F., Amanda, N., Fitriah, I., Sari, F.M., & Putri, H. Y. (2024). Reformasi Birokrasi Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, (Vol. 2 No. 10 (2024): Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial), 101-111. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/1834/1704>
- Ramadhan, A. M. (2024). *Reformasi Birokrasi Melalui E-Goverment Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima*. 2, 306-312.
- Ramadhona, E. V., Syahri, R., & Eva, F. (2025). *Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik di Pemerintahan Kecamatan Hutaimbaru Kota Padangsidempuan*. 10, 346-354.
- Renanda, A., Agus, & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651-1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Rudianto. (2024). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 5(1), 239-257. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i1.1352>
- Sangaji, M., & Salman Jabbar, I. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54-70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sofyan, A. Refra, M. S., Lestari, A., & Muhdar A. (2025). Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fisip Universitas Muhammadiyah Sorong: Perspektif Mahasiswa Sebagai Pengguna Layanan. *Abdimas: Papua Journal of Community Service*, 7(2), 99-104. <https://doi.org/10.33506/pjcs.v7i2.4491>
- Soppeng, M. L. (2023). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kalitas Peayanan Publik. *Issn*, 3(1), 201-208.
- Tsani, T., Marlina, S., & Arum, A. K. (2024). Systematic Literature Review: Pembelajaran dari Reformasi Birokrasi Global untuk Indonesia. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 12(2), 125-142. <https://doi.org/10.31289/publika.v12i2.13053>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Republik Indonesia (2014) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Halaman ini dikosongkan