

STUDI TENTANG KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Nurhasanah¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan tinjauan pustaka dan penelitian lapangan yaitu observasi, wawancara, dan arsip serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisis data data yang mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, diawali dengan proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan data dan hasil analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa kinerja aparatur pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik, tetapi perlu ditingkatkan lagi. Motivasi kerja sangat berperan, melalui hubungan kerja, fasilitas, iklim dan kepemimpinan. Kerjasama yang terjalin di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang sangat baik dan harmonis, semua aparatur saling membantu satu sama lain, serta kepemimpinan Camat sebagai pimpinan sangat memberikan pengaruh terhadap rekan – rekannya. Menurut penilaian dari masyarakat mereka puas terhadap kinerja Aparatur dalam pelaksanaan pelayanan prima. Secara keseluruhan yang masih menjadi faktor penghambat kinerja adalah masalah SDM, sarana prasarana yang terbatas, koneksi internet yang lambat serta keadaan listrik yang sering padam dalam waktu lama.

Kata Kunci : *Kinerja, Aparatur Pemerintah, Pelayanan Prima.*

Pendahuluan

Latar Belakang

Saat ini aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara memiliki peran penting di dalam masyarakat, karena bertugas sebagai pelayan publik. Tentu saja di dalam proses kinerja dituntut untuk mencapai sebuah keberhasilan yang maksimal, baik itu dari masyarakat ataupun dari dalam diri aparatur pemerintah sendiri, ada beberapa hal yang berperan penting dalam proses

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nur9472@gmail.com

kinerja diantaranya adalah kemampuan, motivasi, kerjasama, kepemimpinan serta orientasi pelayanan sebagai tolak ukur keberhasilan kinerja organisasi.

Salah satu yang masih menjadi fenomena di dalam sebuah proses kinerja adalah masalah tidak optimalnya hasil kinerja di dalam organisasi tersebut, hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya tidak maksimalnya kemampuan didalam menjalankan pekerjaan, rendahnya motivasi kerja, kurangnya kerjasama dalam tim kerja, serta kepemimpinan yang kurang berpengaruh pada kinerja bawahan. Pelayanan prima sektor publik dijalankan oleh aparatur pemerintah selaku pemberi atau penyedia layanan yang ditunjukkan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, dalam hal ini tentu saja peran kinerja aparatur dalam pelaksanaan pelayanan prima sangat dibutuhkan, diantaranya sikap tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan tersebut serta kerjasama dalam proses pelayanan tersebut.

Kepuasan masyarakat adalah hal utama yang harus di perhatikan, di dalam kinerja Aparatur pemerintah dituntut untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas, maksud berkualitas disini adalah mampu memenuhi keinginan dan harapan dari masyarakat. Selain itu yang menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan adalah orientasi pelayanan Aparatur kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan, karena hal ini berkaitan dengan sikap Aparatur dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan dibahas diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : Studi Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Menurut Maluyu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan kinerja adalah sebuah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang diebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu. Pengertian kinerja menurut Hasibuan di atas bahwa untuk mencapai sebuah kinerja, seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu agar dapat berjalan seperti yang diharapkan. Masih menurut Maluyu S.P Hasibuan (2006 : 95) mengemukakan bahwa aspek – aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut :

1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi, di dalam maupun di luar pekerjaannya dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

2. Prestasi Kerja

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian jabatannya.

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas – tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada para bawahannya.

4. Kedisiplinan

Penilai menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan – peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang dibebankan kepadanya.

5. Kreativitas

Penilai menilai kemampuan karyawannya dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

6. Kerjasama

7. Penilai menilai kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lainnya secara vertikal maupun horizontal, baik di dalam maupun diluar pekerjaan, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.

8. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

9. Kepribadian

Penilai menilai karyawan dari sikap prilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.

10. Prakarsa

Penilai menilai kemampuan berpikir yang orisinal dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberi alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.

11. Kecakapan

Penilai menilai kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam – macam elemen yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di dalam situasi manajemen.

12. Tanggung Jawab

Penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, saran, dan prasarana yang digunakan serta prilaku kerjanya.

Dari beberapa aspek yang dinilai dalam kinerja yang dikemukakan oleh Malayu S.P Hasibuan (2006 : 95), diantaranya sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi

Kerja Pegawai Negeri Sipil, diantaranya kedisiplinan, kerjasama, dan kepemimpinan.

Menurut Serdamayanti (2001 : 147) menjelaskan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Keith Davis dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan dan motivasi aparatur. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut :

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dirumuskan sebagai berikut :

“*Human performance = Ability □ Motivation, Motivation = Attitude □ Situation, Ability = Knowledge □ Skill*” (Mangkunegara, 2005:13-14).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sebuah karya yang dihasilkan didalam sebuah organisasi yang harus dilandasi oleh kemampuan, motivasi, sikap, dan keterampilan.

Manajemen Kinerja

Surya Dharma dalam Achmad Amins (2009:51) mendefinisikan manajemen kinerja sebagai sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus di capai, dan pendekatannya untuk pengelolaan dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemanusiaan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu baik pendek maupun panjang. Menurut Ibrahim (2008:78) manajemen kinerja adalah upaya untuk meningkatkan prestasi suatu organisasi secara keseluruhan dengan titik tumpu pada peningkatan prestasi pada manusianya.

Menurut Armstrong (2004:29), Melihat manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan oleh penulis bahwa manajemen kinerja adalah suatu proses untuk mengatur sebuah organisasi agar individu bertindak sesuai dengan arah dan tujuan yang telah ditetapkan di dalam organisasi tersebut.

Penilaian Kinerja

Schuler dkk dalam Keban (2004:197) mengatakan bahwa sistem penilaian kinerja diartikan sebagai suatu proses penilaian kinerja. Dalam pandangan beliau bahwa proses penilaian kinerja dapat digunakan: (1) pendekatan komparatif, (2) standar-standar absolute, (3) pendekatan tujuan, (4) indeks yang bersifat langsung

atau objektif. Bagi organisasi pemerintah, kinerja pelayanan publik merupakan salah satu dimensi strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.

Menurut Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara (2009 : 10) penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran, atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang).

Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, bahwa penilaian prestasi kerja PNS dilakukan berdasarkan prinsip :

- a. Objektif
- b. Terukur
- c. Akuntabel
- d. Partisipatif
- e. Transparan

Sedangkan penilaian kinerja yang dimaksud meliputi aspek :

- a. Orientasi pelayanan
- b. Integritas
- c. Komitmen
- d. Disiplin
- e. Kerjasama
- f. Kepemimpinan

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan oleh penulis bahwa penilaian kinerja adalah suatu kegiatan pemberian nilai terhadap hasil kerja individu atau kelompok dengan melihat sejauh mana prestasi yang dihasilkan oleh individu atau kelompok tersebut dalam suatu organisasi, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja di dalam organisasi tersebut.

Indikator Kinerja

Menurut Green (1992) Indikator adalah variabel yang mengindikasikan atau menunjukkan satu kecenderungan situasi, yang dapat dipergunakan untuk mengukur perubahan.

Menurut Tim Studi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Laporan Lakip, 2002), indikator kinerja yang digunakan dalam pengukuran kinerja instansi pemerintah adalah sebagai berikut :

- 1) Indikator Kinerja Input (masukan), adalah segala sesuatu sumber daya yang diperlukan agar pelaksanaan kegiatan dapat menghasilkan keluaran (output) yang ditentukan. Termasuk dalam indikator input adalah : dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan, peralatan dan material.
- 2) Indikator Kinerja Output (keluaran), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan, indikator output dapat berupa fisik maupun non fisik.

- 3) Indikator Kinerja Outcome (hasil), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran (output) kegiatan pada jangka menengah sebagai gambaran dari efek langsung kegiatan.
- 4) Indikator Kinerja Benefit (manfaat), adalah segala sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir pelaksanaan kegiatan serta merupakan gambaran manfaat yang terjadi dari pelaksanaan kegiatan.
- 5) Indikator Kinerja Impact (dampak), adalah pengaruh yang ditimbulkan oleh rangkaian proses kegiatan yang dapat berupa pengaruh positif maupun negatif.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan oleh penulis bahwa indikator kinerja merupakan sebuah pembanding untuk mengukur hasil kinerja sebelumnya terhadap hasil kinerja saat ini.

Pengertian Aparatur Pemerintah

Setyawan Salam dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemerintahan Indonesia (2004:169) menjelaskan bahwa Aparatur Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas – tugas teknis pemerintah.

Sedangkan Sarwono mengemukakan lebih jauh tentang Aparatur Pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang Aparatur Pemerintahan ialah orang – orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan (Handayani,1982:154).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan oleh penulis bahwa Aparatur Pemerintah adalah orang – orang yang bekerja di dalam lembaga pemerintahan dan menjalankan roda pemerintahan sesuai dengan tugas, wewenang, jabatan serta di gaji sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Aparatur Sipil Negara

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Dalam undang – undang ini yang dimaksud dengan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang – undangan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan oleh penulis bahwa Aparatur Sipil Negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah yang bekerja pada instansi pemerintah, disertai tugas – tugas negara dan digaji berdasarkan peraturan perundang – undangan.

Pengertian Pelaksanaan

Menurut Abdullah (1987 : 5) bahwa Implementasi atau pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Menurut Wibawa (2000:7) pelaksanaan atau implementasi merupakan “proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan oleh penulis bahwa pelaksanaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan setelah adanya perencanaan terhadap sesuatu.

Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (1995:543) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:646), pengertian pelayanan adalah (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).

Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, yang dimaksud dengan orientasi pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja PNS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain meliputi masyarakat, atasan, rekan sekerja, unit kerja terkait, dan / atau instansi lain.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan oleh penulis bahwa pelayanan adalah suatu usaha atau kegiatan yang ditawarkan untuk membantu mengurus apa yang menjadi kebutuhan atau keperluan orang lain.

Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Lukman (1998 : 8) yang dimaksud dengan pelayanan prima sebagai berikut :

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau masyarakat pengguna jasa,
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan,
3. Pelayanan prima bila : melebihi standar atau sama dengan standar.

Menurut Baharudin (1999:11) berpendapat bahwa pelayanan prima (*Service Excellent*) dapat diartikan sebagai tingkat mutu pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan atau melampauinya sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan. Pengertian prima mempunyai makna kepuasan pelanggan, permintaan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan tanpa adanya keluhan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan oleh penulis bahwa yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah pelayanan yang

mempunyai tujuan utama untuk mampu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang deskripsi suatu keadaan secara obyektif.

Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata lisan tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Fokus Penelitian

Fokus dibuat guna membatasi studi sehingga memudahkan penelitian dalam mengambil data dan mengolahnya hingga menjadi kesimpulan.

1. Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda :
 - a. Faktor Kemampuan (*Ability*)
 - b. Faktor Motivasi (*Motivation*)
 - c. Kerjasama
 - d. Kepemimpinan
 - e. Orientasi Pelayanan
2. Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Sumber Data

Jenis Data yang digunakan adalah :

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini penulis menentukan informan melalui teknik *purposive sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Tinjauan Pustaka (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Penelitian Dokumen

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data model interaktif. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Rohidi (2007:20) bahwa analisis data deskriptif mencakup :

- 1) Tahap pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.
- 2) Tahap reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan tertulis di lapangan.
- 3) Tahap penyajian data yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
- 4) Tahap Penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Studi Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

Studi Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima adalah suatu penilaian terhadap kinerja terhadap Aparatur Pemerintah di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, di dalam kinerja tersebut terdapat ada beberapa hal yang berperan penting dalam penilaian suatu kinerja, penilaian tersebut disesuaikan dengan fokus penelitian yang peneliti tentukan dalam menilai kinerja Aparatur Pemerintah di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang.

a. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Hasil wawancara penulis kepada beberapa informan mengatakan bahwa pengetahuan, keterampilan, serta tingkat pendidikan sangat memberikan pengaruh pada kinerja aparatur di kantor kecamatan sungai kunjang,. Pengetahuan berkaitan dengan bagaimana mereka menganalisis pekerjaan, keterampilan berkaitan dengan bagaimana mereka mengelola pekerjaan, serta tingkat pendidikan pun menjadi faktor yang berpengaruh karena menyangkut wawasan yang dimiliki.

b. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Hasil wawancara kepada informan mengatakan bahwa hubungan kerja yang ada sudah terjalin dengan baik, tetapi hubungan kerja ini harus dibangun, tidak bisa tercipta dengan sendirinya, mengenai fasilitas sudah mencukupi tetapi harus ditingkatkan lagi, melalui sarana dan prasarana., misalnya membuat ruang pertemuan,. Kebijakan pimpinan, dan pola kepemimpinan camat yang demokratis sebagai atasan sangat memberikan pengaruh kinerja Aparatur menjadi lebih termotivasi, serta kondisi kerja yang ada di kantor pun sangat nyaman.

c. Kerjasama

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa kerjasama yang terjalin di kantor Kecamatan Sungai Kunjang sudah berjalan dengan baik, walaupun setiap Aparatur memiliki tufoksi masing – masing, mereka saling membantu satu sama lain jika ada yang mengalami kesulitan, itu pun jika mereka

memiliki waktu senggang, tetapi keadaan ini tidak berlaku setiap hari, hanya pada waktu tertentu saja.

d. Kepemimpinan

Hasil wawancara dengan camat sebagai pimpinan beliau mengatakan untuk dapat mempengaruhi kinerja staf – stafnya menjadi lebih baik beliau selalu memberikan nasehat, arahan, bimbingan serta contoh yang baik. Kemudian hasil wawancara kepada staf di kantor kecamatan sungai kunjang mereka berpendapat bahwa kepemimpinan camat sangat berwibawa, tegas, dan bijaksana. artinya camat tidak mudah goyah dari desakan pihak – pihak lain.

e. Orientasi Pelayanan

Hasil wawancara dengan masyarakat menurut mereka sikap dan perilaku kerja Aparatur / PNS di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang dalam melayani sangat ramah, prosedur yang dilalui mudah, tidak ada kendala selama proses pelayanan berlangsung, dan mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

Hasil wawancara kepada informan yang menjadi faktor penghambat kinerja Aparatur dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah masalah SDM yang belum sepenuhnya maksimal, terbatasnya sarana dan prasarana, keadaan listrik yang sering padam, serta masalah jaringan internet yang terkadang koneksinya lambat sehingga menghambat pekerjaan Aparatur.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Studi Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dapat di ambil kesimpulan bahwa sudah baik, namun ada beberapa hal yang harus diperbaiki, diantaranya :

1. Di dalam kinerja Aparatur Pemerintah sangat penting memiliki kemampuan, kemampuan yang dimaksud adalah pengetahuan, keterampilan serta tingkat pendidikan sebagai penunjang kinerja. Menurut Aparatur Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, semua sangat berkaitan satu sama lain, pengetahuan berkaitan dengan bagaimana menganalisis pekerjaan, sedangkan keterampilan berkaitan tentang bagaimana mengelola pekerjaan tersebut, misalnya terampil dalam menggunakan teknologi serta terampil dalam segi berkomunikasi terutama kepada publik. Selain itu tingkat pendidikan juga ikut berpengaruh dalam sebuah kinerja, karena berkaitan dengan wawasan seseorang.
2. Faktor Motivasi menurut Aparatur Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sangat berperan penting dalam kinerja mereka. Hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan, serta

- kondisi kerja semuanya sangat mendukung dan memberikan motivasi kerja bagi mereka, tetapi fasilitas harus ditingkatkan lagi.
3. Kerjasama yang terjalin di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sangat mendukung satu sama lain, walaupun sudah mempunyai tufoksi masing – masing, mereka saling membantu satu sama lain apabila salah satu rekan kerja mengalami kesulitan.
 4. Kepemimpinan Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda sangat memberikan pengaruh terhadap kinerja staf – staf yang lain. Camat selaku pimpinan selalu memberikan nasehat dan arahan kepada bawahannya dalam kinerja. Selain itu Camat selaku pimpinan disini memiliki pribadi yang kuat dan tegas, serta disiplin yang baik.
 5. Menurut penilaian masyarakat mengenai Orientasi Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, menilai bahwa sikap aparatur dalam melayani sangat ramah, tidak ada kendala selama proses pelayanan berlangsung, sehingga mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan.
 6. Ada beberapa faktor penghambat dalam proses kinerja Aparatur Pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang pertama adalah masalah SDM, karena masih ada beberapa staf yang belum bisa dimaksimalkan. Kedua, terbatasnya sarana dan prasarana. Ketiga, masalah listrik yang sering padam sehingga pekerjaan menjadi tertunda. Keempat, masalah jaringan internet yang terkadang koneksinya lambat.

Saran

1. Sebaiknya pengetahuan Aparatur Pemerintah harus ditingkatkan lagi tentang bagaimana cara menganalisis kinerja dengan baik dan benar, melalui buku / referensi lain yang berkaitan dengan kinerja mereka, keterampilan juga perlu ditingkatkan untuk menunjang kinerja agar lebih maksimal, serta pendidikan perlu ditingkatkan lagi untuk menghasilkan SDM yang berkualitas.
2. Sebaiknya Aparatur Pemerintah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda terus berupaya meningkatkan fasilitas untuk kenyamanan kerja Aparatur dan kenyamanan masyarakat, melalui penambahan jenset di kantor untukantisipasi listrik padam, penambahan jumlah kursi dan pelebaran ruangan untuk pelayanan prima.
3. Sebaiknya apabila koneksi jaringan internet lambat, sementara pekerjaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda bisa ditempuh dengan cara manual, sampai keadaan koneksi jaringan internet membaik.

Daftar Pustaka

- Erawan, Presetya. 1995. *Analisis Kinerja*: Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Haji Masagung.

- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan :suatu kajian,teori, konsep,dan pengembangannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Remaja Rosdakarya.
- Miles, Matthew B dan A, Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan :pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruky, Achmad S.2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santosa, Pandji. 2008. "Administrasi Publik :teori dan aplikasi good governance" Dalam Ali S. Mifka (Ed.), Bandung: PT Refika Aditama.
- Supriyanto, Budi. 2009. "Manajemen Pemerintahan". Dalam Tias Susanto (Ed.), Tangerang: CV. Media Brilian.
- Umar, Husein. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Uno, Hamzah B dan Dr. Nina Lamatenggo,S.E, M,Pd. 2012. "Teori Kinerja dan Pengukurannya". Dalam Restu Damayanti dan Fandi Hutari (Eds.), Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik :konsep,aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Wojowasito, S. 1999. *Kamus Bahasa Indonesia*. Malang: C.V. Pengarang.

Perundang – undangan :

- Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- Kepmenpan Nomor 63 tahun 2002 Tentang Pelayanan Prima.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik.

Sumber Internet :

- Sumber: (<http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=147173> tinjauan pustaka aparatur pemerintah, diakses 03 Januari 2014)
- Sumber: (<http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=147183> tinjauan pustaka aparatur pemerintah, diakses 07 Januari 2014)
- Sumber:(<http://mohmahsun.blogspot.com/2011/04/indikator-kinerja.html>, diakses 25 Februari 2014) (MOH. MAHSUN)
- Sumber:(http://file.upi.edu/Direktori/FPEB/PRODI_MANAJEMEN_FPEB/1975_07042003121-ASKOLANI/Makalah_Kinerja.pdf, diakses 04 April 2014)
- Sumber:(<http://www.batan.go.id/peraturan/download/326310440PP-46-TAHUN-2011.pdf>, diakses 10 Mei 2014)
- [http:// www. google.com](http://www.google.com)
- [http:// www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)