

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI DESA SENAKEN KECAMATAN  
TANAH GROGOT KABUPATEN PASER**

**Ahmad Dahir**

**eJournal Ilmu Pemerintahan  
Volume 3, Nomor 1, 2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser

Pengarang : Ahmad Dahir

NIM : 0702025227

Program : S1 Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Ilmu Pemerintahan Fisip Unmul.

Samarinda, 05 Maret 2015

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dr. H. Muhammad Jamal Amin, M.Si**  
NIP. 19641231 198903 1 034

**Eddy Iskandar, S. Sos, M.Si**  
NIP. 19751217 200212 1 002

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH BAGIAN PERPUSTAKAAN S1 FISIPOL**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Ilmu Pemerintahan	<b>Bagian Perpustakaan S1 FISIPOL</b>
<b>Volume</b> : 3	
<b>Nomor</b> : 1	
<b>Tahun</b> : 2015	
<b>Halaman</b> : 409-421 (Ganjil)	

## **KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA SENAKEN KECAMATAN TANAH GROGOT KABUPATEN PASER**

**Ahmad Dahir<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser, dengan indikator : Kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.*

*Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanaan data, dan penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan studi kepustakaan, studi lapangan yaitu dengan melakukan pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.*

*Dari hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan administrasi di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser belum maksimal sebagaimana mestinya dengan melihat hasil kerja pegawai, baik dari kualitas hasil pekerjaan, kuantitas pekerjaan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pegawai. Oleh karena itu, hendaknya pemerintah Kabupaten Paser lebih memperhatikan Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot, baik itu dalam hal pengalokasian jumlah pegawai sarana prasarana seperti lemari dan rak penyimpanan berkas serta dokumen, dan juga pengadaan mesin genset, dan pemberian pelatihan kepada para pegawai agar peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih optimal.*

**Kata Kunci** : *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan*

### **PENDAHULUAN**

Amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahannya menurut azas Desentralisasi dan tugas pembantuan. Karena dengan sistem pemerintahan yang sentralistik menyebabkan adanya rasa

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : dahir.rv@gmail.com

ketidakadilan bagi daerah-daerah. Berkenaan dengan hal tersebut, sejak tahun 1999 telah dimulai periode baru bagi Pemerintah Daerah di Indonesia, yaitu Undang-Undang 32 Tahun 2004.

Melalui otonomi, diharapkan daerah akan lebih mandiri dalam menentukan seluruh kegiatannya dan urusan rumah tangganya sendiri serta lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berkenaan dengan hal itu, kepada daerah diberikan kewenangan yang lebih besar untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Hal ini di maksudkan agar seluruh potensi daerah dapat dioptimalkan sebesar-besarnya demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam menjalankan otonomi daerah, kepala daerah selaku eksekutif di bantu oleh Perangkat Daerah yang terdiri atas Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota, Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Desa/Kelurahan. Setiap perangkat daerah memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing, sementara fungsi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dilaksanakan oleh Desa. Itulah sebabnya, Desa biasa disebut ujung tombak pemerintahan dari Perangkat Daerah Kabupaten/Kota.

Penetapan Desa sebagai organisasi terendah dimaksudkan untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang dilaksanakan dari tingkat kecamatan dianggap masih terlalu jauh, sedangkan kedudukan pemerintahan desa/kelurahan lebih dekat dengan masyarakat sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan lebih efektif. Desa mempunyai arti penting dalam merealisasikan usaha pembangunan, karena desa adalah ujung tombak pemerintahan yang menggerakkan masyarakat dalam partisipasinya dalam pembangunan, disamping itu untuk meningkatkan dan memperlancar tugas Pemerintah di Daerah.

Untuk itu Pemerintah desa khususnya, diharapkan dapat menjadi sasaran yang efektif, baik dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat selain melaksanakan berbagai program dari pemerintah atasannya. Pemerintah desa juga dituntut untuk melayani masyarakat yang berada di wilayahnya dengan sebaik-baiknya.

Berbicara mengenai kinerja tidak lepas dari penilaian atas kualitas pengelolaan dan kualitas pelaksanaan tugas atau operasi organisasi. Dalam menilai kinerja organisasi harus dikembalikan kepada alasan dan tujuan dari dibentuknya organisasi tersebut, bila dikaji dari tujuan dan misi utama kehadiran desa sebagai organisasi publik yang mana untuk pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik, maka kinerja pada desa itu baru dapat dikatakan berhasil apabila mampu dalam mewujudkan tujuan dan misinya.

Pada dasarnya, kinerja yang baik adalah kinerja yang dapat dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, dengan tanpa adanya keluhan-keluhan maupun protes dari masyarakat salah satunya ciri-ciri keberhasilan kinerja.

Hal tersebut diatas tentunya merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, yaitu mengharapakan adanya pelayanan prima

yang dilakukan khususnya oleh aparat wilayah Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi awal penelitian dilakukan, harapan masyarakat tersebut belum tercapai sepenuhnya. Hal ini terbukti dari adanya aparat desa yang kurang memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti terlihat pada saat pengurusan surat-surat keterangan, surat pengantar yang diperlukan masyarakat masih terlihat lambat, karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat, hal inilah yang masih menjadi banyak keluhan dari warga masyarakat.

Oleh karena dengan adanya berbagai macam masalah dan fenomena yang ada, maka penulis berinisiatif dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser”.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser ?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser ?

### ***Tujuan Penelitian***

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

### ***Kerangka Dasar Teori***

#### ***Kinerja Pegawai***

Menurut Hasibuan (*dalam* Samsudin 2010) mengemukakan “kinerja (perstasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”. Sedangkan menurut Cushway (*dalam* Samsudin 2010) “Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan”.

Menurut wibowo (2007), ada 3 (tiga) jenis kinerja meliputi atas:

1. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses atau kinerja individu, yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja

tersebut dapat bersifat kuantitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.

2. Kinerja Proses, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dan bekerjanya mekanisme, kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi original.
3. Kinerja Individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari kerja individu (produktivitas kerja), dipenuhi dari berbagai factor dan diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Berikutnya menurut Sinambela (2006) menjelaskan Kinerja Pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut, kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kedua konsep diatas menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaian yang ditetapkan secara bersama-sama.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya

### ***Indikator Kinerja***

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (*dalam* Pasalong 2007), adalah ukuran kualitatif dan kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan pertimbangan indikator masukan (*infust*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcones*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacs*).

Sedangkan menurut Kumorotomo (*dalam* Pasalong 2007), menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam penilaian kinerja birokrasi publik, antara lain:

1. Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalisme ekonomi.
2. Efektifitas, yaitu apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasional teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen perubahan.
3. Daya Tanggap, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak, karena itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat

dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

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

### ***Pengukuran Kinerja***

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah, pengukuran kinerja mencakup penetapan capaian indikator kinerja.

Menurut Dharma (2003) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “ tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Sementara menurut Schuler dkk (*dalam* Keenan 2004), mengatakan bahwa sistem penilaian kinerja diartikan sebagai suatu proses penilaian kinerja dapat digunakan : (1) pendekatan komparatif (2) standar-standar absolut, (3) pendekatan tujuan, (4) indeks yang bersifat langsung atau objektif.

### ***Pelayanan Publik***

Moerir (*dalam* Pasolong 2007) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Gronroos (*dalam* Ratminto, 2005:2) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan oleh beberapa pakar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pejabat, penyelenggara negara atau pemerintah mulai dari pemerintah pusat sampai kelurahan/desa, dalam bentuk barang dan jasa, sifatnya langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian aparat pemerintah, baik pada pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun pemerintah desa sering disebut aparatur pemerintah yang berada pada lingkungan eksekutif telah memperoleh predikat “sebagai pelayan masyarakat”. Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap pelayanan jasa dan barang.

### ***Standar Pelayanan***

Di dalam Peraturan Menteri PAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, mendefinisikan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Serta dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Standar. Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan layanan yang baik. Jika kepuasan pelanggan adalah tujuan pelayan (aparat), maka aparat harus memahami permintaan pelanggan (masyarakat/stakeholders). Standar pelayanan merupakan dokumentasi resmi yang berisi rincian teknis dari sebuah sistem pelayanan yang harus dipenuhi oleh para pelaksana. Sedangkan bagi para pelanggan, standar pelayanan berguna sebagai jaminan mutu pelayanan yang seharusnya mereka peroleh.

### ***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.

Sugiyono (2009), menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau



hubungan dengan variable yang lain. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, Kemudian penelitian tersebut akan dianalisis secara kualitatif.

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 mengolahnnya hingga menjadi kesimpulan.

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser sebagai berikut:
  - a. Kualitas pekerjaan
  - b. Kuantitas pekerjaan
  - c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser

### ***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***

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

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data yang diperlukan dalam penelitian ini dikemukakan oleh Mathew B. Miles dan A. Michael Hubberman (*dalam Sugiyono 2009*), yang meliputi antara lain :

1. Pengumpulan data  
Pengumpulan seluruh data pertama dan data mentah, yang di kumpulkan dalam suatu kegiatan penelitian.
2. Reduksi Data

Merupakan pemilihan, pemusatan penyederhanaan, pengabstrakan dan transpormasi dan data kasar yang berkumpul dari catatan terluis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, serta data mana yang meringkas sejumlah bagian yang terbesar, and cerita-cerita mana yang sedang berkembang.

3. Penyajian data

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. Verivikasi Data/Penarikan Kesimpulan

5. Penarikan kesimpulan adalah langkah keempat meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola-pola penjelasan secara logis dan meteologis, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat.

Kesimpulan juga harus diverivikasi selama penelitian berlangsung. Maka yang muncul dari data juga harus di uji kebenarannya, kekokohnya, kecocokannya yaitu merupakan validitasnya.

## **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

### ***Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser***

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki. Kinerja pegawai dapat dilihat dari kualitas hasil pekerjaan, kuantitas hasil pekerjaan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan oleh pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada para pegawai itu sendiri. Kualitas hasil pekerjaan dapat dilihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan atau melaksanakan tugas atau pekerjaannya, sedangkan kuantitas pekerjaan dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Sementara ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dapat dilihat dari seberapa lama waktu yang digunakan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan publik sesuai sub fokus penelitian yang ditetapkan meliputi kualitas hasil pekerjaan dalam pembuatan pengantar KTP dan KK, kuantitas pekerjaan dalam pembuatan pengantar KTP dan KK, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dalam pembuatan pengantar KTP dan KK oleh pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya Di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

## 1. Kualitas Hasil Pekerjaan

Kualitas pekerjaan merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai, yang mana dapat dilihat dari sejauh mana kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas atau mutu yang baik.

### a. Kerapian Kerja

Kinerja pegawai di kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan khususnya pembuatan pengantar KTP dan KK masih kurang rapi karena masih terdapatnya kesalahan-kesalahan dikarenakan terdapatnya bekas tipe-x dan kesalahan penulisan huruf dalam membuat pengantar KTP dan KK.

### b. Ketelitian Kerja Atau Tingkat kesalahan kerja

Kinerja pegawai di kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser menunjukkan bahwa hasil pekerjaan pegawai masih kurang teliti, ini menunjukkan bahwa warga masih ada yang kurang puas serta masih adanya beberapa keluhan dari warga misalnya kesalahan nama dan alamat dalam memberikan pelayanan dalam membuat surat pengantar KTP.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara baik dari pihak kantor desa maupun warga serta pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser masih belum optimal ini terlihat dari kualitas hasil pekerjaan baik kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan kerja , yaitu masih terdapatnya kesalahan-kesalahan dalam membuat pengantar KTP dan KK.

## 2. Kuantitas Pekerjaan

Kinerja pegawai dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai yang bersangkutan dalam menjalankan tugasnya. Dalam kaitannya dengan kuantitas pekerjaan ini dapat dilihat dari sejumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai.

Hasil pengamatan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam pembuatan pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) tidak menggunakan standar tertentu dalam jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan para pegawai. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan dalam sehari tidak menentu, karena tergantung dari berapa banyak jumlah pemohon yang mengajukan permohonan pembuatan pengantar KTP maupun pembuatan pengantar KK.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara maupun pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari kuantitas pekerjaan pegawai sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah maksimal yang dihasilkan pegawai dalam pembuatan pengantar KTP dan KK dalam seharinya yang tergantung dari jumlah pemohon.

### **3. Ketepatan Waktu Penyelesaian Pekerjaan**

Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan merupakan suatu kewajiban dan keharusan bagi setiap perorangan dan juga kelompok kerja yang akan menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan dan mengerjakan tugas yang diemban tersebut dengan segera dan sungguh-sungguh dalam melaksanakannya sesuai waktu yang telah direncanakan.

Hasil pengamatan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam pembuatan pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) tidak menggunakan standar tertentu dalam menyelesaikan pekerjaan. Jadi para pegawai dalam menyelesaikan pembuatan pengantar KTP dan KK paling cepat 1 jam dan paling lama 1 hari atau lebih, ini dikarenakan persyaratan pemohon yang kurang dan juga pegawai yang bersangkutan tidak ada ditempat atau berhalangan turun kerja.

Berdasarkan hasil beberapa wawancara dan observasi penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser masih kurang baik dalam ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan khususnya pembuatan pengantar KTP, jadi para pegawai menyelesaikan pekerjaannya tergantung dari para pemohon dalam melengkapi persyaratan yang diajukan pihak desa dan juga masih tergantung masuk atau tidaknya pegawai.

### ***Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser***

#### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber daya manusia yang baik yaitu sumberdaya manusia yang mampu menyelesaikan semua pekerjaannya baik secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan harapan. Rendahnya kualitas dan kuantitas yang dimiliki seseorang atau pegawai maka sangat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan karena dalam melaksanakan pekerjaan dengan hasil maksimal membutuhkan kemampuan ataupun skill yang mumpuni. Dari Keterangan Bapak Kepala Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser bahwa pendidikan sebagian besar pegawai yang hanya lulusan SLTA, sangat mempengaruhi hasil kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena kurangnya kemampuan atau skill.

#### **2. Fasilitas dan Sarana Prasarana Kantor**

Hal lain yang menjadi penghambat pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu minimnya fasilitas atau sarana prasarana pendukung seperti lemari penyimpanan berkas-berkas pemohon ataupun dokumen-dokumen sehingga kenyamanan pegawai dalam bekerja terganggu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa minimnya fasilitas atau prasarana pendukung seperti lemari dan rak tempat menyimpan berkas, merupakan suatu hambatan dan kendala pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan.

### **3. Faktor Padamnya Listrik**

Terjadinya pemadaman listrik yang tidak menentu menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang menggunakan fasilitas listrik, alat pengetikan dan percetakan seperti komputer dan printer. Dengan adanya pemadaman listrik, ini menjadi salah satu faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser karena tidak dapat menyalakan dan menggunakan komputer sehingga pekerjaan tertunda dan menumpuk.

Dari hasil wawancara dan pengamatan langsung yang menjadi faktor penghambat kinerja aparatur dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan administrasi adalah masalah SDM yang belum sepenuhnya maksimal, terbatasnya sarana dan prasarana, serta keadaan listrik yang sering padam.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Dari uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka berikut ini penulis akan menyimpulkan uraian-uraian tersebut di bawah ini :

Kinerja pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan publik dapat dikatakan belum optimal atau belum sesuai harapan. Hal tersebut terlihat pada kualitas hasil pekerjaan, kuantitas pekerjaan, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

1. Kualitas hasil pekerjaan pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser belum maksimal sebagaimana mestinya. Ini terlihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan pegawai yang masih menjadi keluhan masyarakat. Hal tersebut terlihat banyaknya kesalahan-kesalahan dalam mengerjakan surat-surat atau urusan-urusan masyarakat, yang ditandai dengan coretan atau tipe-x karena kesalahan penulisan. Ini semua menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum rapi dan kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga masih terdapatnya kesalahan.
2. Kuantitas pekerjaan dalam hal jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh para pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan administrasi sudah cukup baik karena jumlah hasil pekerjaan para pegawai tergantung jumlah pemohon atau masyarakat yang berurusan. Tidak adanya standar berapa jumlah yang harus diselesaikan oleh para pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser siap saja melayani masyarakat yang mengajukan pembuatan pengantar KTP dan KK.
3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser masih kurang baik dalam menyelesaikan pembuatan pengantar KTP dan KK. Ini dikarenakan tidak adanya standar waktu tertentu dalam menyelesaikan pembuatan pengantar KTP dan KK. Jadi para pegawai menyelesaikan pekerjaannya tergantung dari para pemohon dalam melengkapi persyaratan yang diajukan pihak kantor desa

dan juga terkendala dengan tidak adanya pegawai ditempat dengan halangan tertentu.

4. Adapun yang menjadi faktor pendukung kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser antara lain :
  - a. Adanya komputerisasi  
Dengan adanya komputer disertai dengan perangkat lainnya seperti printer, ini sangat membantu para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - b. Semangat dan kerja sama pegawai  
Semangat dan kerja sama juga sangat menunjang kinerja pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam meningkatkan pelayan publik kepada masyarakat.
5. Adapun yang menjadi faktor penghambat pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser antara lain :
  - a. Sumber Daya Manusia (SDM)  
Tingkat pendidikan sebagian besar pegawai yang hanya lulusan SLTA menyebabkan kurang optimalnya para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - b. Fasilitas dan sarana prasarana kantor  
Minimnya fasilitas yang ada seperti lemari dan rak penyimpanan berkas atau dokumen dan genset sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
  - c. Faktor padamnya listrik  
Padamnya listrik yang tidak menentu menyebabkan merosotnya hasil kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Saran**

Dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Hendaknya Pemerintah Kabupaten Paser lebih memperhatikan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan seperti pelatihan cara pemberian pelayan publik yan lebih efektif dan efisien.
2. Hendaknya Pemerintah Kabupaten Paser dapat lebih memberikan perhatian terhadap Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam hal pengalokasian jumlah pegawai dan fasilitas seperti lemari-lemari ataupun rak penyimpanan berkas dan dokumen.
3. Secara umum kinerja pegawai yang ada di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser sudah cukup baik. Oleh karena itu, kinerja tersebut perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi demi optimalnya pelayanan kepada masyarakat.

4. Hendaknya Adanya pengadaan genset di Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser untuk mengatasi pemadaman listrik yang tidak menentu, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

### **Daftar Pustaka**

- Dharma, Surya. (2009). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Keban, Yeremies T . 2004 *Indikator Kinerja Pemda : Pendekatan Manajemen dan kebijakan* Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transfortasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Moenir, H. A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, PT. Bumi Akasara, Jakarta.
- Moleong, J.Lexi, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda karya, Bandung
- Nasucha, Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik : Teori Dan Praktek* PT. Grasindo, Jakarta.
- Pasalong, Harbani. 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*.
- Sampara, Lukman, Sugianto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. LAN RI. Jakarta.
- Samsudin, H, Sadeli, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Pustaka Setia, Bandung
- Sinambela, Lijan Loltak,dkk. 2006. *Reformasi pelayanan publik teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2000. *Resuktrurisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta, bandung.
- Supriono, Bambang, 2001. *Resvonsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Jurnal Administrasi Negara, vol i, No. 2 Hal 25-33
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik* .PT Grasindo Jakarta.
- Wibowo,2007. *Manajemen Kerja*, PT.Raja Graindo Persada, Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.

### **Dokumen-dokumen :**

- Anonim, 2009 *Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009*.Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Peraturan Pemerintah Tentang Pegawai Negeri Sipil*. Wipress Jakarta.

### **Sumber Internet**

- <http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>
- <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/07/pengertian-pelayanan.html>