

**STUDI TENTANG KINERJA PEGAWAI DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KELURAHAN JENEBORA  
KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN  
PENAJAM PASER UTARA**

**ROHANDI SAHMIN<sup>1</sup>**

***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jenebora, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan dan faktor penghambat dan pendukungnya. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi, adapun narasumber yang peneliti ambil yaitu Plt. Lurah Jenebora, Para Pegawai Kelurahan Jenebora dan Masyarakat Kelurahan Jenebora.*

*Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa kinerja pegawai dalam penyelenggaraan publik di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara terlaksana cukup baik terlihat dari produktifitas, kualitas pelayanan, responsifitas, dan akuntabilitas, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai cukup baik terlihat dari kualitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan meski masih banyaknya kendala dalam mengoptimalkan pekerjaannya, adanya pemberian kompensasi yang merata dan adil berupa Tunjangan Penambahan Penghasilan (TPP) kepada pegawai, motivasi yang didapatkan dari internal individu pegawai itu sendiri serta motivasi eksternal yang didapatkan dari rekan-rekan kerja dan sanksi yang berlandaskan pada PP Nomor 53 Tahun 2010. Faktor penghambat dalam kinerja pegawai yaitu jarak tempuh ke Kantor Kelurahan yang terlalu jauh serta teknologi dan sarana yang kurang memadai terutama gedung kantor dan listrik. Faktor pendukung kinerja pegawai adalah adanya pemberian motivasi internal dan eksternal, juga adanya pemberian kompensasi serta kerjasama antar pegawai.*

***Kata Kunci :*** *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara.*

***Pendahuluan***

Kelurahan Jenebora merupakan salah satu bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Penajam Paser Utara. dimana Kelurahan Jenebora adalah unit pemerintahan terkecil yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan merupakan unit organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rohandy777@gmail.com

masyarakat dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dengan kinerja pegawai dalam bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya peran kelurahan sebagai ujung tombak pembangunan baik skala lokal, regional, bahkan nasional tentu saja peningkatan kinerja pegawai baik secara prosedural maupun substantive merupakan suatu hal yang mutlak dicapai. Hal ini diperkuat pula oleh semakin derasnya tuntutan implementasi *good governance* (pemerintahan yang baik) dan peningkatan pelayanan publik sehingga terjadi peralihan orientasi dan cara pandang masyarakat yang cenderung kurang simpatik terhadap etos kerja aparatur.

Dalam kehidupan masyarakat modern, keberadaan suatu pemerintahan umumnya dipahami berkaitan dengan upaya mewujudkan kehidupan bersama yang lebih, tertib, maju, dan bermartabat. Untuk itu suatu pemerintahan umumnya disepakati mempunyai fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, keberadaan daerah otonom atau pemerintah daerah pada jenjang yang lebih dekat dengan masyarakat merupakan upaya untuk mengefektifkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemenuhan harapan akan peran aparat dari instansi pemerintah daerah tersebut menjadi bertambah penting apabila dikaitkan dengan kehidupan perkotaan dan pemerintahan kota.

Diberlakukannya Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah semakin menegaskan bahwa pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat sebagai pilar utama dalam sebuah pembangunan khususnya di tingkat daerah.

Dalam konteks pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tidak lepasnya dari sebuah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pemerintah yang seharusnya di berikan dengan baik kepada masyarakat. Kinerja pegawai sejalan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus memiliki keseimbangan, guna mendorong pelayanan publik.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas maka penulis mencoba melakukan suatu penelitian dengan judul : Studi tentang kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Selanjutnya rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, serta Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaannya. Dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi, serta faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan kinerja pegawai.

## **TEORI DAN KONSEP**

### ***Pengertian Kinerja***

Kinerja pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, dengan tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, yang di jalankan atau digerakkan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi. Dalam hal ini maka untuk mencapai tujuan yang diinginkan, harusnya dalam pelaksanaan kinerja sumber daya yang ada dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Simamarora (2004 : 327) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu pencapaian persyaratan – persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari keluaran (output) yang dihasilkan baik jumlah maupun kualitasnya.

Sementara Mohamad Mahsun (2006:25) mengemukakan bahwa kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi.

Selanjutnya menurut Mangkunegara (2006:9) bahwa: kinerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berbagai pengertian kinerja diatas saling memiliki arti pada sebuah tujuan, dimana untuk menuai hasil yang diinginkan, sehingga dengan adanya sebuah tujuan, maka kinerja dalam pelaksanaannya harus sejalan dengan tujuan yang diharapkan, keterkaitan inilah yang membuat kinerja sangat berperan penting dalam memperoleh tujuan itu dapat tercapai atau tidak.

### ***Indikator Kinerja***

indikator kinerja biasanya dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja, tetapi banyak pula yang membedakannya. Namun kinerja memerlukan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, standard dan umpan balik. Keterkaitan dari indikator kinerja tersebut di gambarkan oleh Hersey, Blanchard, dan Johnson dalam Wibowo (2007:77), dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Tujuan
- b. Standar
- c. Umpan Balik
- d. Alat atau Sarana
- e. Kompetensi
- f. Motif
- g. Peluang

Dwiyanto dalam Pasolong (2010:178-179), juga menjelaskan beberapa hal indikator yang dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

- a. Produktifitas
- b. Kualitas Pelayanan
- c. Responsifitas

d. Akuntabilitas

***Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja***

Pasolong (2007:186-188), menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kemampuan
- b. Kemauan
- c. Energy
- d. Teknologi
- e. Kompensasi
- f. Kejelasan tujuan
- g. Keamanan

***Pelayanan Publik***

Bone (2001:1) menyatakan bahwa salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintahan karena sesuatu urusan adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sering kali kurang bersahabat.

Menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, dilakukan dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu dibentuknya sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakekatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

Dalam Undang-undang tentang pelayanan publik diamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan dimaksud merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan bagi masyarakat.

***Definisi Pelayanan Publik***

Menurut Moenir (2001:27) bahwa “Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Adapun menurut Lukman (2003:6) “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

***Bentuk Pelayanan Publik***

Moenir (2001:190) mengatakan 3 bentuk pelayanan umum yaitu:

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan tulisan

### 3. Layanan dengan perbuatan

#### ***Kualitas Layanan***

Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu berlangsungnya suatu organisasi birokrasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya pelayanan yang prima menurut Lukman dan Sutopo (2001:22) ialah “Pelayanan yang memuaskan, salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan”.

Sedangkan menurut Agung kurniawan (2004:5) hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani rakyat dengan kata lain pemerintah adalah “pelayanan rakyat”.

Dengan demikian, tugas dan tanggung jawab birokrasi sebagai pelayan masyarakat sangat kuat dan kompleks. Mereka harus bertanggung jawab kepada ideologi dan dasar Negara, pemerintah, partai politik, hukum dan aturan-aturan kedinasan, etika dan profesi serta kepada masyarakat.

Pelayanan masyarakat menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat atau orang banyak dalam masyarakat. Sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, aparatur pemerintahan memberikan pelayanan kepada Negara maupun masyarakat.

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian atau indikator yang akan dibahas oleh penulis adalah kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lihat dari produktifitas, kualitas pelayanan, responsifitas, akuntabilitas. Kemudian faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dilihat dari kualitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kompensasi, motivasi, teknologi/sarana serta faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan. Sumber data ditentukan menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling* serta penggunaan prosedur teknik pengumpulan data berupa Penelitian Kepustakaan dan Penelitian Lapangan yang terdiri dari Observasi, Wawancara dan Penelitian Dokumen. Data-data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan secara nyata dan sistematis mengenai Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

***Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara Produktifitas***

Menurut Bapak Eko Sumarlianto, S.STP selaku Plt. Lurah Jenebora. Beliau mengatakan bahwa dalam kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan sudah cukup baik, bahkan kendala yang sering membuat pegawai susah untuk menyelesaikan pekerjaan tidak mengganggu kinerja dari pegawai di Kantor Kelurahan Jenebora.

Bertolak dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dilihat dari segi produktifitas dapat dikatakan sudah cukup baik, karena setiap pegawai memiliki kemampuan yang bagus, baik output dan input dari setiap pegawai.

### ***Kualitas Pelayanan***

Menurut Kepala Sub Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum Bapak Muhammad Saleh, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat kami lakukan semaksimal mungkin, bahkan waktu pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat lebih leluasa, seperti halnya waktu istirahat pegawai yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Diperkuat juga dengan ungkapan Bapak Sapriadi warga RT 012 Kelurahan Jenebora, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Jenebora sudah cukup baik, melihat dari pemberian pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan kebutuhan kami sebagai penerima layanan di Kantor Kelurahan Jenebora.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan pelayanan yang ideal sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat di Kelurahan Jenebora.

### ***Responsifitas***

Responsifitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Bapak Muhammad, S.Pd.I, MM selaku Kepala Sub Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial, beliau mengatakan bahwa jika berkata tentang responsifitas yang kami berikan, maka responsifitas yang telah kami berikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, karena ketanggapan pegawai disini selalu ditekankan oleh Plt. Lurah agar lebih ditingkatkan lagi. Hal inilah yang mendorong setiap pegawai berusaha untuk menanggapi segala kebutuhan masyarakat.

Jika melihat hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa responsifitas yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Jenebora sudah cukup baik. Melihat dari ketanggapan pegawai ketika menghadapi atau memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan setiap harapan yang masyarakat inginkan. Dalam mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan dari masyarakat, Plt. Lurah Jenebora juga mencoba

menekankan kepada setiap pegawai di Kantor Kelurahan Jenebora agar lebih tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat.

### ***Akuntabilitas***

Akuntabilitas atau pertanggung jawaban juga dapat diartikan sebagai proses antar pribadi yang menyangkut tindakan, perbuatan atau keputusan seseorang dalam hubungan dengan orang lain sehingga dapat menerima hak dan wewenang tertentu.

Menurut salah satu Staf Kelurahan Jenebora Bapak Muhammad Sidiq, beliau mengatakan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Jenebora merupakan tugas kami, hal ini juga adalah tanggung jawab yang harus kami emban bersama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bahkan atasan kami selalu berusaha mengontrol dan mengawasi kami dalam bekerja, agar tidak terjadinya penyelewengan kewajiban kami yang jujur dan adil sesuai dengan visi dan misi Kelurahan Jenebora yang selalu ditekankan oleh atasan, agar dapat menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa akuntabilitas yang diemban oleh setiap pegawai Kelurahan Jenebora sangat bertanggung jawab, baik dalam kegiatan-kegiatan kinerja pegawai, kewajiban yang harus mereka lakukan, memberikan hak masyarakat sesuai dengan pelayanan yang wajib mereka berikan dan menjalankan misi dari Kelurahan Jenebora.

### ***Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara***

#### ***Kualitas Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan***

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relative karena bersifat abstrak, kualitas digunakan untuk menilai atau menentukan tingkatan penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Jika persyaratan itu terpenuhi maka kualitas sesuatu yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Menurut salah satu warga Kelurahan Jenebora yaitu Bapak Rahmat Suandi Warga RT 012, beliau mengatakan bahwa ketika saya datang ke Kantor Kelurahan Jenebora untuk membuat Kartu Keluarga saya yang baru, saya mendapatkan pelayanan dari pegawai di Kelurahan cukup baik, karena pelayanan yang saya dapatkan cukup cepat dan kondusif, jika melihat dari sarana yang ada di Kantor Kelurahan tersebut memanglah masih kurang memadai bagi pegawai, jadi menurut saya wajar saja jika kualitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya di Kelurahan Jenebora cukup baik itu sudah menjadi hal yang memuaskan bagi saya.

Dari hasil wawancara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pegawai di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dapat dikatakan cukup berkualitas walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kendala yang sering terjadi atau

yang sering muncul adalah kendala dari sarana yang ada di Kantor Kelurahan Jenebora yang kurang memadai.

### ***Kompensasi***

Kompensasi sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya, dari kompensasi yang ada dapat mendorong dan meningkatkan kinerja pegawai. Kompensasi merupakan pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan. Akan tetapi apabila pegawai merasa kompensasi yang diterima jauh dari memadai, maka pegawai cenderung akan mendua, atau berusaha mencari penghasilan tambahan diluar dari pekerjaannya.

Menurut Ibu Siti Rahma selaku Bendahara Kelurahan Jenebora, beliau mengatakan bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Jenebora memberikan kompensasi kepada pegawai. Dimana kompensasi yang diberikan kepada pegawai yaitu berupa kompensasi TPP (tunjangan penambahan penghasilan) guna memberikan peningkatan bagi prestasi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai. Sehingga potensial pegawai yang sebelumnya tidak ada, akan menjadi hadir dengan adanya pemberian kompensasi ini.

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pihak Kelurahan Jenebora berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai yang ada dengan memberikan pemberian kompensasi, yang berupa kompensasi TPP kepada setiap pegawai juga staf-staf Kelurahan Jenebora, yang diberikan dalam jumlah yang berbeda pada setiap pegawai, yang dilihat dari pangkat/golongan pegawai Kelurahan Jenebora.

### ***Motivasi***

Motivasi terbentuk dari suatu sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi juga merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi juga merupakan faktor penggerak maupun dorongan yang dapat memicu timbulnya rasa semangat dan juga mampu merubah tingkah laku manusia atau individu untuk menuju pada hal yang lebih baik untuk dirinya sendiri.

Menurut Bapak Eko Sumarlianto, S.STP selaku Plt. Lurah Jenebora. Beliau mengatakan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Jenebora memang sering mengalami kendala. Kendala yang sering terjadi ini membuat pekerjaan pegawai menjadi lamban, bahkan pekerjaan yang sebelumnya belum terselesaikan menjadi bertumpuk dikarenakan terjadinya masalah terhadap pegawai dalam mengatasi masalah yang terjadi terhadapnya. Oleh karena itu, untuk menjawab permasalahan tersebut saya mengadakan rapat evaluasi atau sharing antar pegawai, dimana rapat evaluasi ini diadakan setiap seminggu sekali yang jatuh pada hari senin atau selasa, dan juga bukan hanya dengan rapat tersebut, saya mencoba melakukan pemberian kompensasi yang berupa insentif kepada semua pegawai sebagai motivasi kedua bagi pegawai Kelurahan Jenebora. Motivasi yang saya berikan

bukan hanya pada rapat saja, melainkan saya tekankan pada semua pegawai tentang PP Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi yang didapatkan pegawai diperoleh dari rekan-rekan kerja, dari keluarga serta dari atasan mereka. Bahkan Plt. Lurah Jenebora mencoba memberikan motivasi pegawai dengan mengadakan rapat evaluasi, pemberian kompensasi, dan penekanan pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, sehingga dapat mendorong semangat kerja pegawai.

### ***Teknologi dan Sarana***

Teknologi lebih cenderung positif dan proaktif pegawai dalam melakukan pekerjaannya, karena mereka memandang teknologi sebagai teman, namun bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja. Pegawai juga mungkin lebih kreatif merancang dan mengembangkan cara berfikir positif dalam strategi berbeda untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Menurut ibu Patmasari, SE selaku Kepala Sub Bidang Tata Pemerintahan, beliau mengatakan bahwa teknologi dan sarana yang ada dirasa belum cukup, karena fasilitas yang ada belum membantu dalam menyelesaikan pekerjaan seperti computer yang masih kurang, printer serta yang paling dibutuhkan dari itu semua adalah gedung kantor yang kurang lapang, listrik dan jaringan internet di Kantor Kelurahan Jenebora akan menjadi lebih efektif dalam penyelesaiannya. Hal inilah yang terkadang menjadi kendala kami dalam menyelesaikan pekerjaan, dikarenakan teknologi dan sarana yang kurang memadai.

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa teknologi dan sarana di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara masih kurang memadai dengan melihat hasil wawancara diatas. Banyak sekali keluhan dari beberapa pegawai tentang kelayakan gedung Kantor Kelurahan Jenebora yang kurang layak dikatakan kantor, dikarenakan bangunan yang masih kurang besar bahkan ruang tunggu bagi penerima layananpun tidak ada dan tempat parkir bagi kendaraan yang tidak ada

### ***Faktor Penghambat dan Pendukung***

Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Jenebora ialah:

- Jarak tempuh kantor yang terlalu jauh
- Teknologi dan sarana yang belum memadai

Faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Jenebora ialah:

- Pemberian motivasi internal dan eksternal
- Kerjasama antar pegawai
- Adanya pemberian kompensasi

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis akan menyimpulkan uraian-uraian tersebut sebagai berikut :

Kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan dinilai berdasarkan produktifitas pegawai yang cukup baik dalam kerjanya, kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, responsifitas yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Jenebora sudah cukup baik terlihat dari ketanggapan pegawai ketika menghadapi atau memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan setiap harapan yang masyarakat inginkan, dan akuntabilitas yang diemban oleh setiap pegawai Kelurahan Jenebora sangat bertanggung jawab, baik dalam kegiatan-kegiatan kinerja pegawai, kewajiban yang harus mereka lakukan, memberikan hak masyarakat sesuai dengan pelayanan yang wajib mereka berikan dan menjalankan misi dari Kelurahan Jenebora.

Juga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang terlihat dari kualitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang cukup baik, adanya pemberian kompensasi yang mendorong kinerja pegawai, pemberian motivasi yang diberikan pada pegawai berupa motivasi internal dan eksternal serta motivasi yang berupa sanksi pegawai pegawai, teknologi dan sarana yang masih kurang memadai guna meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Jenebora.

### ***Saran***

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

- Sebaiknya pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Jenebora dapat bekerja secara maksimal sesuai dengan tugas dan fungsi Kelurahan Jenebora, juga menaati peraturan yang berlaku di Kelurahan Jenebora. Meski masih banyaknya kendala pada teknologi dan sarana yang kurang memadai dalam melaksanakan pekerjaan dan pemberian pelayanan terhadap masyarakat.
- Kedisiplinan pegawai Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara agar lebih ditingkatkan lagi dalam menaati waktu jam kerja, dan mempertegas sanksi bagi pegawai.
- Sudah saatnya Pemerintah Daerah Kabupaten memperhatikan dan memperhitungkan kebutuhan teknologi dan sarana untuk instansi Kelurahan Jenebora, untuk dapat mencapai kualitas kinerja harus adanya penambahan teknologi dan sarana seperti gedung kantor yang masih kurang layak, bahkan ruang tunggu bagi penerima layanan yang harus diadakan, dan listrik di Kantor Kelurahan Jenebora yang masih menggunakan genset sehingga kinerja pegawai selalu terkendala pada genset yang sering mati, juga penambahan

sarana lainya yang dapat menunjang kualitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Jenebora.

- Sudah selayaknya para aparatur Negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus memenuhi criteria produktifitas, kualitas pelayanan, responsifitas, akuntabilitas yang baik. Namun hal tersebut harus juga didasari dengan etika birokrasi mengenai nilai dan norma-norma baik yang diyakini para aparaturnya. Sehingga pelayanan public dapat berjalan secara prima. Serta kepercayaan masyarakat kepada aparatur birokrat sebagai pelayanan public semakin meningkat. Selain itu tindakan penyelewengan seperti korupsi, penyuapan dan sebagainya dapat dihindari demi terciptanya birokrasi yang jujur, adil, transparan dan akuntabel.

### ***Daftar Pustaka***

- Batinggi. 2005. *Materi Pokok Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Erawan, Prasetya. 1995. *Analisis Kinerja*. Jakarta.
- Lukman dan Sutopo. 2001. *Pelayanan Prima (bahasa Ajarajj Diklat Pra Jabatan Golongan Ila)*. Lembaga Administrasi Negeri-RI.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Refika Aditama: Bandung.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Penerbit PT. Remeja Rosdakarya: Bandung.
- Moekijat. 2000. *Manajemen Kepegawaian*. Bumi Askara. Jakarta.
- Moenir H. AS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Nitisemito, A.S. 1996. *45 Wawasan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Umum Grafiti. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori administari public*. Alfabete: Bandung.
- Ratminto dan Winarsih. Septi, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Robbins, Stepen P. 2001. *Prilaku Organisasi Persi Bahasa Indonesia*. PT.Prenhallindo: Jakarta.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Penerbit CV. Manda Maju: Bandung.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Penerbit STIE YKPN: Yogyakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Askara: Jakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Zeithaml dan Bitner. 2000. *Service Marketing Integrating Customer across the firm 2<sup>nd</sup> ed.* Mc Graw Hill: Boston.