

# **KINERJA APARATUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DIKELURAHAN PELABUHAN KOTA SAMARINDA**

**Anugrah Hidayat<sup>1</sup>**

## *Abstrak*

Anugrah Hidayat NIM 1202025206, program studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda. Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pelabuhan Kota Samarinda, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si sebagai pembimbing I , dan Ibu Dr. Rita Kala Linggi, M.Si sebagai pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh lagi dan berusaha menggambarkan proses kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Sekretaris Lurah, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Staf Kelurahan, Masyarakat, serta pihak-pihak yang terkait didalamnya. Teknik pengumpulan data dengan cara penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field Work Research*) meliputi Observasi, Wawancara, dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai Produktifitas Kerja, Prestasi Kerja, dari pegawai Kantor Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai hasilnya menunjukkan secara keseluruhan/umum sudah baik, meski demikian masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada masa yang akan datang menjadi lebih baik dan meningkat.

**Kata kunci :** *Kinerja Aparatur, Kelurahan Pelabuhan*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan sebagaimana diamanatkan dalam pasal 18 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945, selain itu adanya kebijakan dalam rangka otonomi daerah menyatakan bahwa daerah berhak, berwenang, dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Anugrahhidayat93@gmail.com

yang berlaku yang dimaksud dengan pemerintah daerah dalam undang-undang ini adalah kepala daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah dalam peraturan perundang undangan seperti Undang-Undang nomor 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintah daerah yang direvisi dengan keluarnya Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 serta Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Berlakunya Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Fungsi utama otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah adalah sebagai pelayanan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah Kelurahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kelurahan sangat tergantung pada kinerja kantor kelurahan dari kualitas pelayanan yang diterimanya. Sejalan dengan otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagai mana disebutkan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 merupakan perwujudan pertanggung jawaban sebagai konsekuensi pemberi hak dan kewenangan kepada daerah merupakan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Fungsi undang-undang tersebut selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta berwawasan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi kenyataannya masih terdapat kantor kelurahan pelabuhan kota samarinda yang kurang memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, kedisiplinan yang kurang ditaati, tingkat kehadiran dan ketepatan waktu kerja sering dianggap sepele bagi aparatur pemerintah dan kurang menguasai bidang sub bagian yang dikerjakannya. Hal ini dapat dilihat pada karakter birokrasi perangkat kelurahan yang masih belum sesuai dengan harapan di wilayahnya.

Pada era demokrasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama ini, pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan pelabuhan kota samarinda terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin

dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai.

Pelayanan yang berkualitas seringkali sulit dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan pelabuhan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan, termasuk dalam jajaran pemerintah kelurahan dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, dan lain-lain).

Dalam melaksanakan kinerja, kelurahan pelabuhan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dan juga melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh kepala daerah sesuai dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Pihak pemerintah kelurahan pelabuhan juga harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di kelurahan pelabuhan. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti

lebih jauh mengenai “Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat DiKelurahan Pelabuhan Kota Samarinda”.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pelabuhan Kota Samarinda ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi pendorong dan penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan ?

### **KERANGKA DASAR TEORI**

Menurut Rue dan Byars dalam Pasolong (2007:175) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Murphy dan Cleveland dalam Pasolong (2007:175) mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan. Sedangkan menurut Timpo dalam Pasolong (2007:176) mengatakan kinerja adalah prestasi kerja, yang ditentukan oleh faktor lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan dan sebaliknya.

Kualitas pelayanan pegawai dapat pula dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan yang terbaik adalah yang disebut pelayanan prima yaitu, bentuk pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli, pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Menurut Valerie A Zeitham, yang dikutip suganda (1999:264) bahwa kualitas yang menjadi ciri pelayanan prima dapat ditandai dari adanya sepuluh dimensi untuk melihat kalitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible*, yaitu penampilan personil serta materi komunikasi
2. *Reability*, yaitu menyatakan adanya kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat.
3. *Responsiveness*, yaitu adanya tanggapan dalam wujud kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan secara tepat.
4. *Competence*, dalam artian dimilikinya keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan dalam melayani masyarakat.
5. *Courtesy*, dalam arti adanya kesopanan, secara hormat serta hubungan kemitraan antar pejabat pemerintah dengan masyarakat yang harus dilayani.
6. *Credibility*, yaitu adanya tingkat kepercayaan serta kejujuran pada pihak birokrat.
7. *Security*, yaitu terbebasnya dari bahaya, resiko atau kepastian.
8. *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi pada saat diminta bantuan atau layanan.

9. *Communication*, dalam arti para birokrat dapat selalu menyediakan keterangan kepada masyarakat dalam bahasa yang mereka mengerti dan sebaliknya yaitu terbebasnya dari bahaya, resiko atau kepastian.
10. *Understanding, The costumer*, yaitu mau mengenal masyarakat dan mengerti keperluannya.

Adapun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

### **1. Peningkatan kualitas sumber daya manusia**

Sumber daya manusia menurut Malayu Hasibuan (1997:269), “adalah kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki setiap individu. Perilaku dan sifatnya, ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedang prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasan”.

### **2. Pembinaan Pegawai**

Tujuan dari pembinaan pegawai adalah sebagai berikut :

1. Diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya dan guna baik dalam sektor-sektor pemerintahan maupun badan usaha milik negara (BUMN).
2. Untuk meningkatkan mutu dan ketrampilan serta memupuk gairah kerja sehinggadapat menjamin terwujudnya kesempatan berpartisipasi dalam melaksanakan pembangunan secara menyeluruh.
3. Diarahkan kepada terwujudnya suatu komposisi kepegawaian, baik dalam bentuk jumlah maupun mutu yang memadai, serasi dan harmonis sehingga mampu menghasilkan prestasi kerja secara optimal.
4. Ditujukan kepada suatu iklim yang serasi dan menjamin terciptanya kesejahteraan jasmani maupun rohani secara adil dan merata sehingga mampu melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan baik.
5. Diarahkan pada pembinaan sistem karir dan pembinaan prestasi kerja.

Pelayanan Publik pada hakekatnya adalah merupakan serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi dan mencakup seluruh aspek kehidupan manusia. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 bahwa yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah : “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

### **Definisi Konseptual**

Berdasarkan landasan teori dan kebijakan yang telah di uraikan di atas, selanjutnya yang dimaksud dengan Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan dalam

penelitian ini adalah :”Hasil kerja antara lain: kualitas pelayanan pegawai, produktifitas, prestasi, dan disiplin yang dicapai oleh seorang pegawai kantor Kelurahan Pelabuhan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Pelabuhan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Pelayanan Pegawai**

Menurut Gasperz dalam Lijan Poltak Sinabela (2006) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas memacu pada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan alternatif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Salah satu sub fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dari hasil penyajian data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum semuanya sesuai yang diharapkan. Hal tersebut tercermin oleh kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh masing-masing pegawai, meskipun masih terdapat perbedaan kemampuan pegawai dalam menghasilkan kualitas pelayanan tetapi secara komulatif menunjukkan cukup baik. Perbedaan kualitas pekerjaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat disebabkan oleh keragaman kemampuan diantara pegawai, sehingga hal tersebut yang menjadi faktor penghambat.

Dari hasil observasi mengenai kualitas pelayanan pegawai kelurahan pelabuhan belum optimal, yaitu masih terjadi keragaman kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kurang optimalnya kualitas pelayanan disebabkan oleh perbedaan kapasitas dan kompetensi diantara pegawai, sehingga hal tersebut menjadi faktor. Meskipun terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pegawai hal tersebut tidak mengkhawatirkan karna sebagian pegawai memiliki kompetensi, sehingga secara rutinitas kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat bisa memberikan dorongan tersendiri.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dikelurahan pelabuhan belum cukup baik, dengan adanya faktor yang mengatakan bahwa kurang optimalnya kualitas pelayanan pegawai cukup beralasan mengingat bahwa masing-masing pegawai memiliki kemampuan yang berbeda, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga berbeda. Hal tersebut dapat diketahui bahwa sebagian pegawai harus bisa dapat memberikan dorongan dan bantuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana visi dan misi kelurahan pelabuhan kota Samarinda.

## 2. Produktivitas

Menurut Hasibuan (1994:41) produktivitas adalah perbandingan antara *output* (hasil) dengan *input* (masukan), jika produktivitas naik ini hanya memungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan kerjanya.

Sub fokus lain yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah produktivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan pelabuhan. Produktivitas atau semangat kerja sangat penting sebagai modal kerja, dan hal tersebut dapat ditempuh melalui pendidikan dan pelatihan. Karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kerja pegawai dalam rangka mengatasi persoalan yang terkait dengan pelayanan publik. Produktivitas dan semangat kerja pegawai di kelurahan pelabuhan belum cukup optimal, hal tersebut disebabkan oleh keragaman pegawai yang memiliki legalitas pelatihan. Padahal pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk dilakukan pada setiap pegawai dengan maksud untuk meningkatkan kompetensi profesional pegawai dan disamping itu dapat membentuk sikap atau perilaku menjadi baik sehingga mampu terhindar dari praktek-praktek yang melanggar etika profesi, dan secara empiric ternyata belum semua pegawai bekerja didukung dengan ketrampilan dan keahlian yang sesuai dibidangnya.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa dalam hal produktivitas dan semangat kerja pegawai belum cukup baik, pada prinsipnya kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan seharusnya dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Meski demikian secara representatif justru sebagian besar pegawai memiliki produktivitas dan semangat kerja, hal ini lah yang akan menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 3. Prestasi Kerja

Menurut Sutrisno (2010:151) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada pegawai yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Dalam hal prestasi kerja pegawai kelurahan pelabuhan menunjukkan indikasi cukup baik, hal tersebut tercermin oleh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cara kinerja pegawai tidak selalu menunggu perintah atasan. Sebagian pegawai memiliki inisiatif untuk melaksanakan atau mengerjakan pekerjaan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Meskipun belum semua pegawai memiliki inisiatif dan kreativitas dalam menghadapi setiap pekerjaan, tetapi tindakan-tindakan yang di apresiasi dalam menghadapi masyarakat yang punya kepentingan justru menunjukkan adanya inisiatif yang baik dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa soal inisiatif kreativitas kerja pegawai di lembaga tersebut belum semuanya sama, meski demikian dari sebagian besar pegawai memiliki inisiatif dan kreativitas yang baik. Nampak jelas

bahwa pegawai yang memiliki inisiatif dan kreatif rata-rata ditopang modal kerja yaitu mereka yang memiliki kompetensi untuk mendukung kinerjanya.

#### 4. Disiplin Kerja

Mengenai konsep kedisiplinan, Malay Hasibuan (2002:193) mengemukakan bahwa, Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat masih diwarnai tindakan yang kurang konsisten sebab belum semua pegawai yang bertindak sebagai petugas pelaksanaan dapat melaksanakan tugas sesuai jam kerja yang telah ditentukan. Hal tersebut tercermin pada masalah pelanggaran yang dilakukan pegawai pada waktu pelayanan berlangsung.

Fenomena yang terjadi tentang disiplin kerja pegawai di kantor kelurahan pelabuhan, meskipun belum semua pegawai patuh dan taat terhadap aturan yang berlaku tetapi penerapan disiplin kerja dilembaga termasuk cukup baik. Dalam hal disiplin kerja dilembaga ini disikapi beragam oleh pegawai pegawai, meski demikian keragaman tersebut tidak dominan karena hanya sebagian kecil pegawai yang berperilaku menyimpang.

Fenomena ini menggambarkan ketidakmampuan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja secara efektif, hal tersebut tentunya akan membawa konsekuensi terhadap efektivitas pelayanan. Maka cukup beralasan jika dari sebagian besar masyarakat yang memerlukan pelayanan yang ada.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa kurang optimalnya pegawai dalam memanfaatkan jam kerja efektif dilembaga tersebut disebabkan oleh beragamnya karakteristik dan kesadaran pegawai dalam mematuhi jam kerja dan ketidakmampuan dalam memisahkan antara kepentingan pribadi dengan kepentingan dinas. Ini berarti bahwa kurang efektifnya disiplin kerja pegawai dikantor kelurahan pelabuhan disebabkan oleh kurangnya kesadaran pegawai dalam memanfaatkan jam kerja secara efektif, lemahnya pengawasan dan rendahnya sanksi oleh pimpinan sehingga pegawai tidak segan untuk melakukan kesalahan yang serupa.

#### 5. Faktor Pendukung dan Penghambat

Ada beberapa faktor pendukung kinerja pegawai di kantor kelurahan pelabuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni sebagai berikut :

1. Penataan dan pengembangan lembaga pemerintah kelurahan, kerjasama antar kelurahan dan lembaga masyarakat.
2. Peningkatan kapasitas aparatur pemerintah kelurahan.

3. Penataan dan pengembangan pendapatan kekayaan dan keuangan daerah.
4. Meningkatkan ketahanan masyarakat.
5. Pemantapan nilai-nilai sosial budaya masyarakat setempat.
6. Pengembangan usaha ekonomi rakyat.
7. Peningkatan sumber daya alam yang berwawasan lingkungan.
8. Peningkatan pemanfaatan teknologi tepat guna sesuai kebutuhan masyarakat.

Faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu terletak pada :

1. Kurangnya sumber daya manusia

Setelah penulis melakukan wawancara oleh beberapa informan, diketahui bahwa faktor penghambat yang selama ini ada yaitu kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam pembangunan yang ada saat ini.

Kurangnya sumber daya manusia yang ada dikelurahan pelabuhan membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal sehingga pelayanan yang diberikan juga terbatas.

2. Kurangnya sarana dan prasarana

Diketahui bahwa hingga saat ini sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor kelurahan belum cukup memadai di era kemajuan saat ini untuk memenuhi segala kebutuhan yang ada.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan dari fokus penelitian yaitu, kualitas personal karyawan, produktifitas, prestasi dan disiplin serta faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat di kantorkelurahan pelabuhan sebenarnya belum cukup baik terlihat dari kemampuan perindividual memberikan pelayanan kepada masyarakat, terlihat masih ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki seperti masalah waktu pemberian layanan yang memakan waktu yang lama.
2. Produktifitas pegawai kantor kelurahan pelabuhan dapat diukur dari tingkat hasil kerja pegawai. Dari hasil penelitian diketahui bahwa tingkat hasil kerja, tingkat prestasi, dan hasil kerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum cukup baik memadai, terlihat pada bentuk pelayanan yang dituntut setiap pegawai harus menyelesaikan tugasnya

sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

3. Prestasi kinerja pegawai kantor kelurahan pelabuhan sudah cukup baik dengan diadakannya kegiatan-kegiatan dari kelurahan, dan beberapa program-program yang sifatnya menunjang seperti dengan mengikutidiklat teknis penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja pemerintah kelurahan diharapkan dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja sehingga dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif.
4. Disiplin pegawai dari hasil beberapa wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai kantor kelurahan pelabuhan masih perlu ditingkatkan karena pegawainya masih sering melakukan pelanggaran seperti terlambat masuk kerja, meninggalkan tempat tanpa alasan yang jelas dan pulang sebelum waktunya.  
Hal tersebut dipengaruhi faktor internal individu atau kurangnya kesadaran pegawai terhadap kedisiplinan dan masih lemahnya sanksi yang diberikan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap kedisiplinan kerja.
5. Dari hasil fokus penelitian tentang kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat di kelurahan pelabuhan dapat disimpulkan yaitu, perlu adanya peningkatan dan kemajuan terhadap kualitas pelayanan, produktifitas kerja, prestasi kerja serta disiplin kerja yang dapat memberikan kemajuan terhadap pembangunan bagi masyarakat serta pihak kantor kelurahan.
6. Diketahui bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat, yaitu kurangnya sumber daya manusia dalam mengimbangi tugas yang ada saat ini, juga sarana dan prasarana yang masih kurang memadai membuat kelurahan dalam memberikan pelayanan sehingga menjadi terbatas.  
Sedangkan faktor faktor pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu penataan dan pengembangan lembaga pemerintah kelurahan, kerjasama antar kelurahan dan lembaga masyarakat serta meningkatkan keamanan dan kesejahteraan masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan diatas, maka penulis menyampaikan saran kepada pemerintah kelurahan pelabuhan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat, yaitu :

1. Pemerintah kelurahan pelabuhan hendaknya lebih berupaya untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal yang perlu dilakukan adalah :
  - a. Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dari pegawai kelurahan pelabuhan baik secara formal maupun informal.

- b. Menambah jumlah sarana dan prasarana yang dapat menunjang kualitas pelayanan yang baik.
  - c. Penataan kembali organisasi pemerintah kelurahan pelabuhan.
2. Untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai diharapkan Memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada pegawai untuk mengikuti berbagai program pendidikan dan pelatihan pegawai, baik yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah provinsi.
  3. Motivasi seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam bekerja bukan semata mata untuk mencari materi, tetapi hal yang terpenting adalah pengabdian terhadap nusa dan bangsa.

### **Daftar Pustaka**

#### **Sumber Buku:**

- Ahmad, Amins, 2009, *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*, Alisjahhana, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Badudu, Js. Dan Sutan Muhammad Zain, 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Binar Harapan, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2006. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinabela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Renovasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mathew B. Milles dan A. Michael Huberman, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*

#### **Dokumen-dokumen:**

- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Perda Kota Samarinda No. 14 Tahun 2008. Samarinda
- Perda Kota Samarinda No. 6 Tahun 2001. Samarinda
- Monografi Kelurahan Pelabuhan Tahun 2008

#### **Sumber Internet :**

- <http://pormadi.wordpress.com/2007/10/01/administrasi-pelayanan/> (diakses pada tanggal 17 oktober 2015)
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Samarinda#peraturan-samarinda/> (diakses pada tanggal 25 oktober 2015)

[http://ruhcitra.wordpress.com/2008/11/01/peraturan-walikotasamarinda/\(diakses](http://ruhcitra.wordpress.com/2008/11/01/peraturan-walikotasamarinda/(diakses)