

# **KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN BUKIT PINANG KECAMATAN SAMARINDA ULU**

**Hashemi Rafsanjani<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan masyarakat dan faktor-faktor apa yang menjadi kendala aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu. Untuk menguji hipotesis digunakan metode deskriptif kualitatif. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu dari hasil penelitian menggambarkan hasil yang cukup baik tetapi terdapat kendala yaitu dalam hal fasilitas kantor, ruang pelayanan yang kurang memadai sehingga berdampak kepada kenyamanan masyarakat dan ketepatan waktu dalam melayani masyarakat apabila terjadi kendala yang memerlukan fasilitas penunjang dari hasil wawancara dengan Lurah, Ketua RT dan Masyarakat sebagai tolak ukur dalam mengontrol kinerja dan pelayanan di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu. Hal ini juga tidak terlepas dari kontrol kinerja dari Lurah kepada Aparatur Sipil Negeranya dan Walikota yang mengontrol kinerja Lurah serta dari masyarakat untuk mencapai pelayanan yang prima.*

***Kata Kunci:*** Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan.

## **Pendahuluan**

Pengaturan tentang kelurahan pada saat ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat 5, kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah kecamatan. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggara pemerintahan kelurahan, secara berdaya guna dan pelayanan terhadap sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Kinerja aparatur sipil negara yang melayani masyarakat di kelurahan merupakan juga hal yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Oleh karena itu pelayanan yang baik juga harus dikedepankan terhadap masyarakat di kelurahan, karena hal itu dapat menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [raffasanjay@gmail.com](mailto:raffasanjay@gmail.com)

masyarakat. Kelurahan juga merupakan ujung tombak karena kelurahan bertatap muka langsung dengan masyarakat.

Dalam konteks Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Bentuk pelayanan dibedakan ke dalam beberapa jenis, yaitu:

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai
- b. Bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status
- c. Kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan dan sebagainya termasuk di dalamnya dokumen-dokumen seperti kartu tanda penduduk dan kartu keluarga.
- d. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
- e. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, dan lain sebagainya.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi daripada hak dan kewajiban antara negara/pemerintahan dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur sipil negara. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik melalui kinerja dari aparatur sipil negara yang bertugas di kelurahan.

Dari pengamatan sementara penulis di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan masyarakat terkendala dalam bentuk kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian seperti serta dalam hal teknologi informasi yang membuat pelayanan terhadap masyarakat tidak maksimal.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kinerja***

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengatur keberhasilan suatu organisasi seperti pemerintah daerah dalam mencapai tujuannya. Muhammad Zainur, (2010), mengemukakan kinerja sebagai suatu perwujudan kerja aparatur yang selanjutnya akan dijadikan dasar penilaian atas tercapai atau tidaknya target dan tujuan suatu organisasi pemerintahan, kinerja meliputi hasil-hasil yang telah dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Wirawan (2009), menyatakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Sehubungan dengan itu, kiranya seorang pemimpin

selalu melakukan hal-hal seperti diterangkan oleh S. Sloma dalam (Prawirosentono, S., 1999) sebagai berikut:

- a. *Sets goals and performance criteria* artinya menentukan tujuan organisasi secara jelas dan tentukan pula kriteria kerjanya.
- b. *Provides incentives, so that subordinate want to reach goals and meet performance criteria* artinya pimpinan perusahaan selalu menyediakan insentif (pendorong kerja) yang menarik, baik berupa penghargaan dalam bentuk uang maupun dalam bentuk lain, agar para karyawan khususnya pegawai bersedia mencapai tujuan organisasi melalui upaya mencapai kinerja sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.
- c. *Give regular objective feed back so that people know share they stand in the work* artinya pemimpin secara teratur menjelaskan tentang umpan balik tujuan organisasi, sehingga setiap pegawai mengetahui posisi peranannya dalam perusahaan.
- d. *Uses techniques of participative whereby employees participate when it is appropriate in decisions which affect them and their work* artinya gunakan cara manajemen partisipatif di mana para pegawai diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tertentu di mana mereka dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik.
- e. *Hold regularly, two way communicative meeting with subordinates* artinya dalam hal ini antara pimpinan dan pegawai harus menjadi pendengar yang baik di dasari niat yang baik demi peningkatan kinerja organisasi.

Menurut R. Wayne Mondy (2008), penilaian kinerja adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim, sejalan dengan pendapat tersebut Tb. Sjafri Mangkuprawira (2003), menjelaskan penilaian kinerja yaitu proses yang dilakukan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Wirawan (2009), menerangkan bahwa evaluasi kinerja sebagai proses penilai – pejabat yang melakukan penilaian (appraiser) mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai pegawai yang dinilai (*appraise*) yang didokumentasikan secara formal untuk menilai kinerja 27 ternilai dengan membandingkannya dengan standar kerjanya secara periodik untuk membantu pengambilan keputusan manajemen SDM.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Moorhead dan Chung/Megginson, dalam Sugiono (2009) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu;

- a. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)
- b. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)
- c. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)
- d. Kerjasama Tim (*Team work*)
- e. Kreatifitas (*Creativity*)
- f. Inovasi (*Inovation*)
- g. Inisiatif (*initiative*)

Dalam kerangka pengukuran kinerja terdapat strategi perusahaan mengenai penetapan, pengumpulan data kinerja, evaluasi dan cara pengukuran kinerja. Sebuah hasil kerja (kinerja) yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan lembaga organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut Dwiyanto dalam bukunya Supriatna yang berjudul Manajemen Pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas Konsep, produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga tingkat efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
2. Kualitas layanan, banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenali masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak, (Dwiyanto, 2002).

Dapat disimpulkan bahwa jika organisasi pemerintahan, ditata dengan benar dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dengan memperhatikan prinsip-prinsip organisasi yaitu mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran dengan jelas, maka akan dapat mempermudah kinerja aparatur pemerintahan. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan pemerintahan yang responsibilitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

### ***Produktifitas kerja***

Produktifitas kerja pegawai merupakan hubungan antara kualitas yg dilakukan untuk mencapai hasil dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah Kelurahan yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan

pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Untuk mengukur Produktifitas Kerja aparatur sipil negara, menggunakan beberapa indikator yaitu: Sikap mental/perilaku aparatur sipil negara Kelurahan, Kemampuan, serta semangat kerja.

a. Sikap mental aparat Kelurahan

Sikap tersebut berasal dari persepsi mereka mengenai pekerjaannya dan hal ini tergantung pada tingkat outcomes intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang outcome tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

b. Kemampuan Aparat

Suatu organisasi pemerintah daerah menuntut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut.

### ***Ketaatan terhadap peraturan***

Sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat aparat pemerintah dituntut untuk dapat menaati segala peraturan yang berlaku. Ketaatan aparat terhadap aturan akan membantu terlaksananya suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

### ***Kedisiplinan***

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat kinerja aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani masyarakat. Seorang aparat yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang di embangnya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap masyarakat yang dilayaninya.

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai kinerja aparat Kecamatan dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani masyarakat. Seorang aparat yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang di embannya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap masyarakat yang di layaninya. Dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan Nasional, diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggungjawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Untuk membina Aparatur Sipil Negara yang demikian itu, antara lain diperlukan adanya Peraturan Disiplin yang memuat pokok-pokok kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati, atau larangan dilanggar.

### ***Aparatur Sipil Negara***

Aparatur adalah keseluruhan pejabat negara atau organ pemerintahan yang bertugas melaksanakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan tugas dan kewajiban sebagai tanggung jawab yang dibebankan oleh negara kepadanya (A. W. Widjaja, 1995).

### ***Pelayanan Masyarakat***

Menurut (Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti, 2001) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Di dalam ensiklopedi administrasi (The liang Gie, 2002), pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada public yang memiliki orientasi pada pelayanan, orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggara pelayanan publik.

(Dwiyanto, A. 2002) menyatakan bahwa sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari birokrasi publik sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal seperti yang disebutkan oleh (Sinambela, LijanPoltak, 2006) berikut ini:

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas

- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiono Soekanto, 2000).

### ***Fokus Penelitian***

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu yang meliputi :
  - a. Kualitas
  - b. Kuantitas
  - c. Ketepatan Waktu
  - d. Efektifitas
  - e. Kemandirian
2. Faktor-faktor yang menjadi kendala kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu.

## **Hasil Penelitian**

### **Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu**

#### ***Kualitas***

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan atau Aparatur Sipil Negara. Suatu hasil yang bisa diukur pada tingkat efisiensi dan efektifitas seorang karyawan atau Aparatur Sipil Negara dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan dari tempat kerjanya yang dalam hal ini Kelurahan. Menurut hasil penelitian di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu, kualitas kinerja pegawainya adalah sangat baik merujuk pada data sasaran kerja pegawainya pada bulan Januari sampai Desember 2016 yang menunjukkan rata-rata nilai dari sasaran kerja Aparatur Sipil Negara adalah 92 yang ini berdampak kepada produktifitas dari Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu. Hal ini dapat terlihat dari sasaran kerja Aparatur Sipil Negara mulai dari Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kasi Pemerintahan Umum dan Trantib, Pengolah Data Kepegawaian, Pengadministrasi Umum, dan Pengolah

Data Keuangan yang di dalam sasaran kerja Aparatur Sipil Negara tersebut di dalamnya berisi tentang penilaian dari hasil kerja dari uraian tugas sesuai dengan jabatannya.

Dari hasil wawancara yang diperoleh yaitu indikator untuk mengukur kinerja dari Aparatur Sipil Negeranya dari segi kualitasnya yang mencakup dari kemampuan, skill, kecerdasan dan lain-lain menunjukkan nilai yang baik karena dari masyarakat langsung yang merasakannya serta dari Lurahnya sendiri yang melihat Aparatur Sipil Negara yang belu pimpin merasakan penuh dengan tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

### ***Kuantitas***

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Jumlah kerja dan penggunaan waktu Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah sangat baik yang dapat dilihat dari sasaran kerja Aparatur Sipil Negara yang meliputi jumlah kerjanya sesuai dengan jabatannya dan penggunaan waktu dari bulan Januari sampai Desember 2016 yang sesuai dengan target dalam realisasinya.

*“Mengenai kuantitas dalam kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu kalau dinilai dengan angka 80-90%”*(Wawancara dengan Bapak AH. Muhlis, S.Sos.,M.Si Sebagai Lurah Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu. Kamis 27 April 2017 Pukul 14.00 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dari segi kuantitas yang meliputi jumlah dari indikator untuk mengukur kinerja dari Aparatur Sipil Negara dari Kelurahan tersebut menunjukkan nilai yang baik dari segi pengamatan dari Lurahnya yang menunjukkan angka 80-90% yang jumlah angkanya bisa dilihat dari data penilaian sasaran kerja pegawai dan penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil.

### ***Ketepatan Waktu***

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Menurut hasil dari penelitian ketepatan waktu dari kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah sangat baik yang ini dapat dilihat dari sasaran kerja Aparatur Sipil Negara dari Bulan Januari sampai Desember 2016 dalam memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan terhadap masyarakat yang ini dapat terlihat dari nilai 92 mengenai melaksanakan pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan pemerintahan yaitu: pelayanan KK, KTP, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Pindah datang atau keluar dan lain-lain dan nilai 92



mengenai memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial.

*“Mengenai ketepatan waktu berarti menyangkut kedisiplinan baik dalam segi kinerja Aparatur Sipil Negara ataupun pelayanannya yang berkaitan dengan masyarakat adalah cukup baik baik dari segi kedisiplinan Aparatur Sipil Negaranya ataupun tepat waktu dalam pelayanannya dan pengurusan administrasi yang diurus oleh masyarakat baik itu KTP, KK, dan lain-lain”.* (Wawancara dengan Bapak AH. Muhlis, S.Sos., M.Si Sebagai Lurah Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu. Kamis 27 April 2017 Pukul 14.00 WITA).

Dari hasil wawancara dengan Lurah Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu tersebut beliau merasakan dari segi ketepatan waktu Aparatur Sipil Negaranya cukup baik dan sesuai dengan harapan beliau.

*“Ketepatan waktu dalam pengurusan dokumen-dokumen dan administrasi kependudukan seperti KTP, KK, dan lain-lain yang saya rasakan adalah sesuai dengan waktu yang ditetapkan penyelesaiannya dan terkadang lebih cepat dari batas waktunya dan terkadang terjadi keterlambatan waktu apabila ada kendala listrik mati”* (Wawancara dengan Bapak H. Aliani sebagai Ketua RT 18, Jum’at 28 April 2017 Pukul 14.20 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dari segi ketepatan waktu untuk mengukur kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu dalam melayani masyarakat menunjukkan nilai yang baik baik dari segi ketepatan waktu kerja ataupun ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada Ketua RT. Sedangkan menurut warga Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu mengatakan:

*“Menurut saya ketepatan waktu dari segi pelayanan cukup baik meskipun ada keterlambatan jika listrik mati dan kalau dari segi ketepatan waktu masuk kerja, jam istirahat dan jam pulang yang saya lihat rata-rata disiplin meskipun ada yang terlambat dan lambat untuk kembali ke kantor jika istirahat tapi tidak sering saya lihat”.* (Wawancara dengan Bapak Hendri Sebagai Warga RT 15 Kelurahan Bukit Pinang, Selasa 13 Juni 2017 Pukul 10.00 WITA )

Menurut hasil wawancara di atas dengan warga dapat dilihat ada masalah yg dihadapi yaitu apabila listrik mati ketepatan waktu pelayanan jadi terganggu dan dari segi kedisiplinan terkadang masih ada yang terlambat dan pada saat istirahat terlambat kembali ke kantor jika jam istirahat selesai meskipun tidak sering terjadi.

### ***Efektifitas***

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Berdasarkan penelitian di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu efektifitas dari kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan rencana dan mencapai tujuan adalah sangat baik baik dilihat dari sasaran kerja Aparatur Sipil Negara ataupun dari penilaian prestasi kerja Aparatur Sipil Negara dan target yang tercapai dalam pelayanan ke masyarakat dengan baik dan sesuai sasaran.

*“Kalau ditanya soal efektifitas kinerja dari Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu baik dan sesuai dengan sasaran atau target.”* (Wawancara dengan Bapak AH. Muhlis, S.Sos.,M.Si Sebagai Lurah Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu. Kamis 27 April 2017 Pukul 14.00 WITA).

Dari hasil wawancara di atas kepada Lurah Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu menunjukkan bahwa efektifitas dari kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahannya berjalan dengan baik sesuai dengan sasaran dan target yang ingin dicapai yang tujuannya guna untuk melayani masyarakat dengan semakin baik.

### ***Kemandirian***

Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Berdasarkan penelitian di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu cukup baik dalam kemandiriannya meskipun ada kendala dalam fasilitas kantor yang meliputi kantor yang masih berbentuk rumah, genset yang tidak kuat dan dalam segi teknologi informasi, Aparatur Sipil Negaranya cukup ulet dan progresif serta inisiatif.

*“Kemandirian dalam proses kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu cukup baik yang dapat dilihat dari tugas,pokok,dan fungsi Aparatur Sipil Negara di Kelurahan saya yang mereka lakukan sesuai dengan jabatannya.”* (Wawancara dengan Bapak AH. Muhlis, S.Sos.,M.Si Sebagai Lurah Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu. Kamis 27 April 2017 Pukul 14.00 WITA).

Dari hasil wawancara dengan Lurah Bukit Pinang di atas menunjukan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negaranya dalam segi kemandiriannya cukup baik yang dapat dilihat dari tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan jabatannya.

*“Kalau saya melihat dari segi kemandirian Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah cukup ulet, responsif, progresif dan inisiatif dalam melakukan pelayanan yang membuat kami sebagai warga menjadi nyaman.”* (Wawancara dengan Bapak Rasyidin sebagai Ketua RT 14, Jum’at Pukul 14.00 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa apa yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal ini adalah Bapak Rasyidin sebagai Ketua RT

14 merasakan dari segi kemandiriannya dalam hal kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah cukup baik di lihat dari kenyamanan yang mereka rasakan baik dalam segi ulet, responsif, progresif dan inisiatifnya.

*“Saya merasakan dari segi ulet, cakap, kreatifitas dari Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah cukup baik meskipun tidak merata ada satu dua orang yang belum mencapai itu.”*( Wawancara dengan Bapak Andi sebagai Warga RT 11 Kelurahan Bukit Pinang, Selasa 13 Juni 2017 Pukul 09.30 WITA )

Dari hasil wawancara tersebut tergambar bahwa Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu tidak merata dalam segi kemandiriannya yang meliputi ulet, cakap, kereatifitas, dan lain-lain yang ini menjadi tugas semuanya agar bisa merata dan pelayanan bisa lebih baik lagi.

### **Faktor-faktor yang menjadi yang menjadi kendala kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu**

Berdasarkan hasil penelitian kendala kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah dalam segi fasilitas kantor yang belum memadai dan dalam segi teknologi informasi serta pada saat listrik mati terganggu dalam pelayanan yang dilakukan pelayanannya secara manual dan terjadi keterlambatan dalam pengurusan administrasinya.

*“Kendala yang terjadi dalam kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah fasilitas kelurahan yang belum memadai, jika listrik padam terganggu pelayanannya karena terkendala genset yang tidak baru lagi dan tidak bisa beroperasi dengan maksimal lagi dan kami melakukan penggunaan listrik yang kami batasi serta tempat pelayanan kami yang masih jadi satu yang saat ini belum bisa kami pisah satu persatu sesuai dengan pelayanannya karena kondisi kantor yang tidak luas.”* (Wawancara dengan Bapak AH. Muhlis, S.Sos., M.Si Sebagai Lurah Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu. Kamis 27 April 2017 Pukul 14.00 WITA).

Dari hasil wawancara di atas dari pandangan Lurah terdapat kendala dari segi infrastruktur dan pelayanan yang menjadi satu yang membuat kinerja dan pelayanan kepada masyarakat terganggu.

*“Kendala yang kami lihat dan kami rasakan di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu dalam kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan kepada masyarakat adalah kantor yang tidak memadai tempat pelayanannya dan ini senada dengan yang di rasakan oleh masyarakat di RT kami.”* (Wawancara dengan Bapak Rasyidin Ketua RT 14, Jum’at 28 April 2017 Pukul 14.00 WITA).

Dari hasil wawancara di atas dengan Ketua RT 14 menunjukkan ada kendala yaitu kantor yang tidak memadai karena kantor sebenarnya awalnya rumah yang dijadikan kantor, halaman parkir yang sempit menurut pengamatan saya, pelayanan yang masih menjadi satu tidak sesuai dengan pembagian pelayanan dan juga terkendala dari listrik yang tidak mencukupi apabila listrik padam yang mengakibatkan penghematan listrik yang menjadikan keterlambatan dalam waktu untuk melayani masyarakat karena dikerjakan secara manual. Sedangkan menurut warga RT 14 mengatakan:

*“Kendala yang dihadapi menurut saya adalah Kantor yang kurang representatif, tidak meratanya dari segi ulet, kreatif, responsif, dan infrastruktur dan pelayanan yang masih menjadi satu.”*( Wawancara dengan Bapak Bastian sebagai warga RT 14 Kelurahan Bukit Pinang, Selasa 13 Juni 2017 Pukul 09.00 WITA ).

Menurut hasil wawancara dengan warga tersebut menggambarkan ada masalah yang dihadapi yaitu kantor yang tidak representatif, pemerataan dari Aparatur Sipil Negara dalam segi ulet, kreatif dan reseponsif dan pelayanan yang menjadi satu dan ini tentu saja berpengaruh terhadap kinerja dan pelayanan di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu.

## **Kesimpulan**

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu:

### **a. Kualitas**

Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah cukup berkualitas dengan melihat dari hasil wawancara dengan Lurah dan Masyarakatnya yang menyatakan kinerjanya berkualitas dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilihat dari pelaksanaan tugas, pokok, dan fungsinya yang dilakukan sesuai dengan jabatannya dan pelayanan terhadap masyarakat yang terlihat dari respon yang cepat dan sikap yang baik serta tugas yang baik dari apa yang di urus oleh masyarakat.

### **b. Kuantitas**

Dalam segi kuantitas yang meliputi jumlah kerja dan penggunaan waktu adalah sangat baik yang dilihat dari hasil wawancara ataupun melalui data yang diberikan oleh pihak kelurahan berupa sasaran kerja Aparatur Sipil Negara.

### **c. Ketepatan Waktu**

Dari segi ketepatan waktu baik dalam segi kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dan ketepatan waktu dalam pelayanan terhadap masyarakat adalah sangat baik yang dari data sasaran kerja Aparatur Sipil Negara tetapi dalam hal lain ada kendala yang dihadapi dalam ketepatan waktu pelayanan

apabila terjadi listrik yang mati yang mengakibatkan ketepatan waktu pelayanan yang tidak maksimal.

**d. Efektivitas**

Sesuai dengan sasaran dan mencapai tujuan dalam pelayanan terhadap masyarakat yang dilihat dari data sasaran kerja Aparatur Sipil Negara ataupun dari hasil wawancara dengan pihak Kelurahan dan masyarakat. Ini menjadi pembuktian bahwa efektivitas berjalan dengan baik dan dapat mencapai suatu visi dan misi Kelurahan untuk mencapai tujuan besar dari Pemerintah Daerah Kota Samarinda.

**e. Kemandirian**

Dalam kemandiriannya kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah cukup baik meskipun ada kendala dalam segi fasilitas di kantor dan kantor yang kurang memadai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang ideal.

**2. Faktor-faktor yang menjadi kendala kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu adalah sebagai berikut:**

- a. Kantor yang tidak memadai sehingga berdampak kepada kinerja Aparatur Sipil Negara dan pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Jika listrik padam pelayanan jadi terganggu dan berdampak terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara serta ketepatan waktu menjadi kurang efisien karena menggunakan data manual yang ini disebabkan oleh genset yang tidak dapat beroperasi dengan maksimal sehingga ada penghematan dalam penggunaan listrik.
- c. Tempat pelayanan di kantor yang masih jadi satu yang belum terpisah sesuai dengan jenis pelayanannya karena keterbatasan luas dari kantor yang sebenarnya itu adalah rumah yang digunakan sebagai kantor.
- d. Belum meratanya nilai sangat baik dari penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil yang datanya terlihat masih ada empat Pegawai Negeri Sipil yang nilainya masih baik belum mencapai sangat baik karena di dalam penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil terdapat nilai dari orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, dan kerjasama

**Saran**

1. Menempati Kantor yang baru yang lebih memadai agar kinerja dan pelayanan bisa berjalan dengan baik dan maksimal.
2. Menganggarkan dan mengajukan genset yang lebih besar lagi dayanya kepada Pemerintah Kota Samarinda agar pelayanan dan kinerja bisa maksimal dan tidak menjadi kendala yang berarti jika listrik mati.

3. Setiap meja ditulis papan nama atau tanda yang dapat dimengerti masyarakat yang didalamnya tertulis jenis pelayanannya yang dilakukan diatas meja tersebut untuk solusi dalam kantor yang tidak luas yang tidak bisa dibuat ruangan-ruangan dalam setiap pelayanan.
4. Untuk mencapai nilai prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil diangka sangat baik perlu adanya komitmen bersama, saling memotivasi untuk dapat menjaga pelayanan yang semakin baik, integritas yang semakin tinggi, menjaga dan mempertahankan serta meningkatkan komitmen kerja, meningkatkan tingkat kedisiplinan baik dari segi waktu, kerja dan lain-lain serta kerjasama yang semakin baik agar mencapai tujuan kerja dan visi dan misi di Kelurahan meliputi :
  - a. Visinya adalah mewujudkan pelayanan prima yang profesional, partisipatif, dan responsif di Kelurahan Bukit Pinang.
  - b. Misinya adalah terselenggaranya pelayanan prima pada masyarakat yang profesional dengan mendayagunakan seluruh aparatur, mewujudkan pelayanan publik yang prima, cepat, tepat dan efisien, mengoptimalkan penyelenggaraan kegiatan di bidang pemerintah pembangunan, dan kemasyarakatan di Kelurahan Bukit Pinang serta mewujudkan aparatur yang berkualitas, berbudi pekerti luhur beriman dan bertakwa.

#### **Daftar Pustaka**

- A. W. Widjaja. 1995. *Administrasi Kepegawaian*. Raja Grafindo Persada; Jakarta.
- Irawan, Prasetya. 1997. *Analisis Kinerja: Panduan Praktis Untuk Menganalisis Kinerja Organisasi, Kinerja Proses dan Kinerja Pegawai*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE; Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT.Bumi Aksara; Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 2000. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Raja Grafindo Persada; Jakarta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta; Bandung.
- Supriyanto, Eko dan Sugiyanti, Sri. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI; Jakarta.

#### **Dokumen-Dokumen**

- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat 5 Tentang Kelurahan.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik