

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN SUNGAI PINANG DALAM KECAMATAN SUNGAI PINANG KOTA SAMARINDA

Achmad Hatari ¹, Dr. Muhammad Jamal, M.Si ², Budiman, S.IP., M.Si ³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja aparatur sipil dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, untuk mengetahui dan mengkaji faktor yang mendukung dan menghambat kinerja aparatur sipil Negara dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sangat baik. Kuantitas kerja pegawai sudah berjalan dengan sangat baik. Kemampuan pegawai sudah baik, penyelesaian pekerjaan/ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan, sesuai dari jenis pekerjaan atau pelayanan yang diberikan, kerjasama pegawai dikantor Kelurahan berjalan dengan baik. faktor pendukung dari adanya SOP pelayanan, adanya Diklat dan Bimtek, kesadaran masyarakat akan tertib administrasi, rutinitas instansi Kelurahan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, pegawai yang berpengalaman memberi bantuan kepada pegawai yang kurang paham dan pegawai memperhatikan kebutuhan untuk pelayanan yang sederhana dan cepat. Faktor penghambatnya dari pegawai yang tidak memiliki inisiatif dan keinginan untuk maju, posisi pegawai di Bagian Kelurahan yang tidak sesuai dengan kemampuan dan pendidikan pegawai, kurangnya wawasan dan pengetahuan pegawai terhadap pekerjaannya.

Kata Kunci : *Kinerja, aparatur, sipil, pelayanan, administrasi*

Pendahuluan

Usaha pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja, baik secara individu ataupun kelompok seluruh komponen kerja harus dijalankan

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

² Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

secara seimbang agar apa yang menjadi tujuan dapat tercapai sesuai dengan waktu dan anggaran yang ada. Keberhasilan kerja pegawai sebagai aparatur sipil secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari pegawai itu sendiri untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan organisasi atau lembaga tertentu. Adapun upaya meningkatkan kinerja yang sinergis, setiap pegawai dituntut untuk dapat memaksimalkan segenap potensi yang ada pada diri aparatur sipil.

Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Kinerja pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat karena tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), 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. Dari penelitian selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Kelurahan Sungai Pinang 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 mengalami kesulitan untuk dapat 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) 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.

Pemberian pelayanan umum oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan adalah merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Tugas pelayanan umum tersebut sesuai dengan pasal 3 Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 tentang kedudukan pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa, masih belum optimalnya pelayanan dan kurangnya kualitas/mutu pelayanan kinerja pegawai, jumlah pekerjaan dan banyaknya tugas pegawai, tidak dapat menggunakan waktu dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, salah satu penyebab rendahnya kinerja aparatur sipil Kelurahan Sungai Pinang Dalam juga masih belum sesuai dengan situasi kondisi yang ada di Kelurahan, terkadang juga masih terdapat pegawai yang belum melakukan persiapan dalam memberikan pelayanan di Kelurahan, sehingga berdampak negatif terhadap usaha peningkatan mutu pelayanan melalui kinerja yang diberikan pegawai Kelurahan.

Hal ini dapat diketahui juga berdasarkan dari keluhan masyarakat, seperti pada saat masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merasakan kesulitan dikarenakan Pegawai Kantor Kelurahan sangat lambat dalam mengerjakannya dan kurang bekerjasama antara pegawai dengan pegawai, serta pegawai dengan masyarakat. Dalam hal ini pegawai yang ada di kelurahan masih kurang mampu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan sehingga tidak mendapat penilaian yang baik atas apa yang dikerjakan.

Kelurahan Sungai Pinang Dalam masih ditemukan indikasi yang menunjukkan bahwa disiplin pegawai untuk bekerja kurang terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan dampak terhadap hasil kerja pegawai yang masih menunjukkan adanya indikasi yang kurang efektif baik masalah kualitas kerja dan waktu. Faktor disiplin kerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerjasama antar sesama pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja pegawai yang rendah, akan sulit bagi organisasi tersebut untuk dapat mencapai hasil yang baik dan faktor kurangnya kedisiplinan pegawai sangat menentukan keberhasilan Kelurahan Sungai Pinang Dalam, dalam pencapaian tujuan yang diharapkan.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk lebih menekankan dan meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda”.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

Definisi dan bahasan mengenai manajemen sumber daya manusia yang tergolong dalam perspektif internasional, atau makro, antara lain di kemukakan oleh (Kiggundu dalam Gomes, 2003:4), manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional dan internasional. Sedangkan pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Handoko (dalam Gomes, (2003:6) adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan,

pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar mencapai berbagai tujuan individu dan masyarakat.

Sedangkan menurut Jackson (2009:3), manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Kinerja

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang di capai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Rivai (2004:64), kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam instansi.

Menurut Robbins (2003:37) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut.

Menurut Mangkunegara (dalam Pasolong, 2007:176), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Sinambela (2006:136), mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.

Pengukuran Kinerja

Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Menurut Gary (dalam Pasolong, 2007:182), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada diatas rata-rata.

Indikator Kinerja

Dwiyanto (2008:50), mengemukakan lima konsep yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja publik yaitu: (1) Produktivitas, (2) Kualitas Layanan, (3) Responsivitas, (4) Responsibilitas, dan (5) Akuntabilitas.

Aparatur Sipil Negara

Menurut Partanto (2001:17), Aparatur Sipil Negara dapat diartikan sebagai alat Negara atau Pegawai Negeri yang bekerja di badan pemerintah. Selain itu, mengenai Sipil Negara tersebut, menurut Nawawi (2003:19) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan diperlukan sejumlah personil yang disebut Aparatur Sipil Negara/Pegawai. Setiap pegawai sebagai aparatur pemerintah adalah pelaksana Negara yang mempunyai hak dan kewajiban tertentu. Nawawi juga menambahkan bahwa, Aparatur Pemerintah adalah organisasi kerja yang sebahagian besar bertugas melayani kepentingan umum atau masyarakat.

Pelayanan Publik

Kurniawan (2005:4), mengatakan bahwa dalam ilmu politik dan administrasi negara, pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Dalam Sinambela (2006:24), Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Moenir (dalam Pasolong, 2007:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (dalam Pasolong, 2007:134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan

Sedarmayanti, (2004:80), mengatakan faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, maka dalam memberikan pelayanan hendaknya mengacu pada hal-hal berikut ini :

1. Kepuasan total pelanggan.

2. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan.
3. Membangun kualitas dalam sebuah proses.
4. Menerapkan filosofi, berbicara berdasarkan fakta.
5. Menjalinkan kemitraan baik internal maupun external.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja aparatur sipil dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.
 - a. Kualitas/mutu.
 - b. Kuantitas/jumlah.
 - c. Kemampuan.
 - d. Penyelesaian pekerjaan/ketepatan waktu.
 - e. Kerjasama.
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur sipil dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

***Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda meliputi :
Kualitas/Mutu***

Kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari ketelitian dan kerapian kerja pegawai. Kualitas/mutu pegawai dapat dilihat dari ketelitian dan kerapian kerja seperti pengamatan penulis pada saat penelitian di kantor kelurahan Sungai Pinang Dalam para pegawai melakukan tugasnya dengan ketelitian dalam pekerjaannya seperti pada saat memeriksa kelengkapan persyaratan kepengurusan Kartu Keluarga, dan para pegawai teliti dalam pengerjaan pelayanan administrasi yang dikerjakan sudah sesuai dengan prosedur yang ada seperti pada saat mengerjakan surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga. Dalam hal penyusunan berkas pelayanan administrasi kualitas kerja pegawai dinilai sangat baik dalam memberikan pelayanan administrasi. Seperti kerapian kerja para pegawai ditunjukkan dengan tugas masing-masing yang sesuai dengan efektivitas dan efisiensi dalam suatu pekerjaan yang dilakukan seperti melakukan prosedur pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Dan dalam hal kerapian seragam kerja para pegawai sudah mengikuti jadwal yang telah ditentukan seperti ketentuan pakaian seragam

pegawai pada hari senin para pegawai memakai seragam dinas linmas.

Upaya yang Lurah lakukan dalam peningkatan kinerja pegawai, dengan pemberian motivasi kepada pegawai dalam memberikan pelayanan. Seperti pengamatan penulis pada saat penelitian, Lurah memberikan motivasi kepada para pegawai pada saat masyarakat melakukan pengurusan surat Kartu Tanda Penduduk dan para pegawai mengalami kendala dalam hal kelengkapan persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Kualitas kinerja, ketelitian dan kerapian pegawai sudah transparan, kualitas pegawai sangat baik dalam memberikan pelayanan publik. Upaya yang Lurah lakukan dalam peningkatan kinerja pegawai, dengan pemberian motivasi kepada pegawai dalam memberikan pelayanan, karena pegawai harus memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan. Kualitas pegawai Kelurahan, dalam memberikan pelayanan di kantor Kelurahan dapat dilihat dari kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam sudah memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Seluruh pegawai Kelurahan sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang penulis amati pada saat penelitian di kantor kelurahan Sungai Pinang Dalam para pegawai cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi dalam pengurusan surat pengantar pembuatan surat tanah namun ada beberapa pegawai yang mengalami kendala dalam hal prosedur dan persyaratan pembuatan surat pengantar pembuatan surat tanah.

Diketahui bahwa seluruh pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun masih banyak kekurangan dalam menyelesaikan pekerjaan masing-masing bagian. Kualitas pegawai Kelurahan, dalam memberikan pelayanan di kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam, dari Lurah kurang memberikan pembinaan secara langsung kepada pegawai untuk mengikuti kegiatan pelatihan maupun Bimbingan teknologi yang ada.

Berdasarkan pendapat informan dari masyarakat, pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam sudah memiliki kualitas, kualitas pelayanan pegawai bisa ditingkatkan. Agar pegawai mampu melayani masyarakat secara prima. Seperti yang penulis amati pada saat penelitian di kantor kelurahan Sungai Pinang Dalam pada umumnya para pegawai sudah melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik dalam pelayanan administrasi yang dilakukan bapak Rustam saat pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Kuantitas/Jumlah

Dari segi kuantitas hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu sudah sesuai dengan tugas-tugas pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi. Seperti pengamatan penulis pada saat melakukan

penelitian di kantor kelurahan Sungai Pinang Dalam penulis mengamati bahwa kuantitas/ jumlah pekerjaan

Pegawai dapat di capai dengan penggunaan waktu yang efisien. Hal ini dapat dilihat pada saat banyaknya masyarakat yang melakukan pembuatan surat pengantar pembuatan E-KTP namun para pegawai tidak mengalami kendala dalam hal pengerjaannya melainkan para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang sudah ditentukan.

Capaian sasaran kinerja pegawai dalam hal kuantitas/jumlah pegawai dalam kegiatan pelayanan administrasi sangat baik menurut penilaian lurah terhadap Aparatur Sipil Negara yang ada, seperti sekretaris lurah terlihat dari nilai capaian sasaran kerja mengenai kuantitas/jumlah mendapatkan nilai 92.00 yang berarti sangat baik, kepala seksi pemerintahan mendapatkan nilai 91.28 yang berarti sangat baik. kepala seksi ketentraman dan ketertiban mendapatkan nilai 92.00 yang berarti sangat baik, kepala seksi pembangunan dan ekonomi mendapatkan nilai 92.00 yang berarti sangat baik dan juga pelaksana pengelola keuangan mendapatkan nilai 92.00 yang berarti sangat baik. Dari penilaian lurah kepada Aparatur Sipil Negara terhadap kuantitas/jumlah sudah mendapatkan nilai sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan dapat diketahui bahwa, kuantitas pegawai dapat dilihat dari Lurah yang telah meningkatkan kinerja pemerintah Kelurahan Sungai Pinang Dalam yang efektif, efisien, akuntabel dan transparan. Penyelesaian pekerjaan pegawai seluruh bagian di Kelurahan Sungai Pinang Dalam sudah baik. . Seperti yang penulis amati pada saat penelitian di kantor kelurahan Sungai Pinang Dalam kuantitas dapat dilihat dari pegawai menyelesaikan pekerjaan pelayanan administrasi yang efisien dan tidak menunda-nunda.

Kuantitas kerja pegawai di Kelurahan Sungai Pinang Dalam, berbeda-beda dari setiap bagiannya. Pegawai yang memberikan pelayanan di Kelurahan Sungai Pinang Dalam, harus memiliki jumlah yang dihasilkannya, agar pegawai bisa selesai dalam waktu satu hari saja, akan tetapi pada pelaksanaan bisa selesai dalam waktu tiga hari hal ini dikarenakan banyaknya tugas yang harus diselesaikan pada waktu bersamaan sehingga tidak semua tugas bisa selesai tepat waktu. Masih banyak para pegawai yang bekerja tidak maksimal dan menggunakan peralatan yang tidak sesuai dengan fungsinya.

Untuk melakukan pekerjaannya, pegawai sudah sudah mengetahui, apa yang akan dikerjakan terlebih dahulu. Sehingga pegawai mudah mengatur waktunya dalam bekerja, setiap pegawai juga pasti dibagikan data laporan beban kerja yang berbeda. Sehingga kuantitas pekerjaan dengan waktu penyelesaiannya teratur.

Kemampuan

Berdasarkan keterangan Lurah, bahwa kemampuan pegawai dapat dilihat saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan. Pegawai bisa menyelesaikan kesulitan atau kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai. Seperti yang penulis amati pada saat melakukan penelitian di kantor kelurahan Sungai Pinang Dalam para pegawai mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan kemampuan yang dimiliki setiap pegawai yang dapat dilihat dari pekerjaan pada saat mengerjakan pembuatan surat keterangan pindah yang tidak memakan waktu lama sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Berdasarkan catatan penilaian perilaku Pegawai dapat dilihat bahwa penilaian perilaku kerja pegawai yaitu Sekretaris Lurah dalam hal kemampuan orientasi pelayanan menurut penilaian Lurah menunjukkan nilai 85.00 yang berarti baik, kepala seksi pemerintahan mendapatkan nilai 81.00 yang berarti baik, kepala seksi ketentraman dan ketertiban mendapatkan nilai 81.00 yang berarti baik, kepala seksi pembangunan dan ekonomi mendapatkan nilai 84.00 yang berarti baik dan juga pelaksana pengelola keuangan mendapatkan nilai 81.00 yang berarti baik. Dari penilaian lurah kepada Aparatur Sipil Negara terhadap kemampuan pegawai sudah mendapatkan nilai baik. Untuk lebih jelasnya data Sasaran Kerja Pegawai dapat dilihat pada lampiran 1.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara terhadap informan tersebut dapat diketahui bahwa kemampuan pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cukup baik, terlihat dari semangat kerja pegawai apabila ada masyarakat yang berurusan membutuhkan layanan.

Kemampuan seorang pegawai, dapat dilihat saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. pegawai bisa menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi, saat menyelesaikan pekerjaan. Kemampuan para pegawai yang ada dikantor Kelurahan ini sudah cukup baik meskipun para pegawai masih mendapat sedikit kendala yaitu kadang-kadang para pegawai seperti sarana dan prasarana kami mengalami kerusakan atau ada hambatan lain, tetapi sejauh ini pelayanan pegawai dikantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam sudah cukup baik.

Penyelesaian Pekerjaan/Ketepatan Waktu

Pekerjaan pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam diselesaikan dengan waktu sesuai dengan jenis pekerjaan atau pelayanannya. Seperti yang penulis amati pada saat melakukan penelitian di kantor kelurahan Sungai Pinang Dalam dapat dilihat pegawai sudah tepat waktu dalam pengurusan surat keterangan pindah yang sudah sesuai dengan standar pelayanan Kelurahan Sungai Pinang Dalam.

Penyelesaian pelayanan administrasi sudah ditentukan sesuai standar pelayanan kelurahan Sungai Pinang Dalam, seperti kinerja pegawai saat mengerjakan surat pindah yang waktu pengerjaannya telah ditentukan dalam

standar pelayanan kelurahan dan dapat diselesaikan selama 10 menit setelah semua persyaratan dilengkapi oleh masyarakat yang berurusan.

Penyelesaian pekerjaan/ketepatan waktu merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain. Sesuai atau tidaknya dengan waktu yang telah direncanakan, tentang kesesuaian waktu yang telah direncanakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dalam ketepatan waktu, pegawai yang menemukan masalah dalam pekerjaannya, para pegawai harus meminta bantuan kepada rekan sekerjanya yang mengerti dan menguasai hal tersebut atau bertanya kepada atasannya agar dapat menyelesaikan masalah tersebut.

Kerjasama

Berdasarkan catatan penilaian perilaku Pegawai dapat dilihat bahwa penilaian perilaku kerja pegawai yaitu Sekretaris Lurah dalam hal kerjasama menurut penilaian Lurah menunjukkan nilai 83.00 yang berarti baik, kepala seksi pemerintahan mendapatkan nilai 81.00 yang berarti baik. kepala seksi ketentraman dan ketertiban mendapatkan nilai 81.00 yang berarti baik, kepala seksi pembangunan dan ekonomi mendapatkan nilai 82.00 yang berarti baik dan juga pelaksana pengelola keuangan mendapatkan nilai 81.00 yang berarti baik. Dari penilaian lurah kepada Aparatur Sipil Negara terhadap kerjasama pegawai sudah mendapatkan nilai baik.

Adanya kerjasama dilihat dari realisasi kerjasama antara bawahan dengan Lurah dan sesama antar pegawai yang terjadi di Kelurahan antara lain komunikasi terbuka, menjalankan tugas, menjalankan kekompakkan, fungsi hubungan, tercapainya tujuan, fungsi tugas, memberi kesempatan orang yang keliru untuk mengubah cara berfikir dengan yang lainnya.

Kerjasama antar pegawai, baik antara Lurah dan pegawai, maupun antara sesama pegawai di Kelurahan, diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi, begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kerjasama antar pegawai merupakan solusi agar pegawai disiplin dalam bekerja. Kerjasama yang dilandasi saling percaya, serta meningkatkan kedisiplinan dan berbagai nilai-nilai positif lainnya menumbuhkan kebersamaan seluruh pegawai.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda

Faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja aparatur sipil dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah hal-hal yang mendukung dan menghambat hasil yang dicapai oleh pegawai Kelurahan Sungai Pinang dilihat berdasarkan kualitas, kuantitas, kemampuan, ketepatan waktu dan kerjasama pegawai dalam

melaksanakan tugas-tugas teknis aktivitas pemerintahan, yang dilakukan secara individu, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kegiatan atau rangkaian sebagai proses untuk mencapai tujuan bersama.

Faktor pendukung kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda antara lain :

1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.
2. Adanya pendidikan pelatihan dan bimbingan teknologi.
3. Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi di Kelurahan.
4. Rutinitas pegawai dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
5. Administrasi masyarakat yang sangat penting diurus dengan cepat di Kelurahan.
6. Dukungan Lurah untuk mengikutkan pegawainya pada pendidikan dan pelatihan.
7. Pegawai yang berpengalaman memberi bantuan kepada pegawai yang kurang paham.
8. Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan sikap saling bekerjasama.
9. Pegawai Kelurahan yang menentukan tingkat keberhasilan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan untuk pelayanan yang sederhana dan cepat.

Sedangkan faktor penghambat kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda antara lain adalah kurang tersedianya sarana dan prasarana komputer, peralatan kantor, tidak tersedianya genset dan kekurangan peralatan dan perlengkapan yang menjadi kebutuhan pegawai dalam melayani masyarakat. Keterbatasannya sarana dan prasarana kerja menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kinerja pegawai kurang optimal. Peningkatan fasilitas kerja mutlak dibutuhkan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai. Salah satu fasilitas yang dinilai masih sangat terbatas yaitu perangkat komputer (hardware) yang telah usang. Sehingga dengan adanya perangkat komputer (hardware) yang baru, kinerja pegawai kelurahan diharapkan menjadi lebih optimal. Pegawai mengalami hambatan pada saat listrik padam sehingga pelayanan sedikit terganggu dengan pekerjaan yang dikerjakan, dengan ketersediaannya genset akan dapat membantu penyelesaian pekerjaan pada saat listrik padam dan pegawai akan menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda meliputi :
 - a. Kualitas/mutu

Seluruh pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti penilaian lurah terhadap kualitas/mutu Aparatur Sipil Negara yang mendapatkan nilai capaian kerja sangat baik. Tanggapan dari masyarakat, terhadap pegawai memiliki kualitas, dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan sopan dalam memberikan pelayanan dan penyelesaiannya.

b. Kuantitas/jumlah

Kuantitas kerja pegawai sudah berjalan dengan baik. Banyaknya tugas Pegawai di Kelurahan dapat dilihat berdasarkan sasaran Kerja Pegawai dan sesuai di setiap bagian dengan tugasnya masing-masing, serta dapat mengetahui capaian sasaran. Seperti penilaian lurah terhadap kuantitas/jumlah Aparatur Sipil Negara yang mendapatkan nilai capaian kerja sangat baik. Pendapat dari masyarakat mengenai kuantitas kerja pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam, juga menilai sudah berjalan dengan baik dengan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktunya.

c. Kemampuan

Kemampuan seorang pegawai, dilihat saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. pegawai bisa menyelesaikannya dan menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi. Kemampuan para pegawai sudah cukup baik. Seperti penilaian lurah terhadap kemampuan Aparatur Sipil Negara yang mendapatkan nilai catatan perilaku baik. Pendapat dari masyarakat juga menilai kemampuan pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam sudah baik dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Penyelesaian Pekerjaan/Ketepatan Waktu

Dalam mengerjakan pekerjaan, pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam menyelesaikannya dengan waktu yang sesuai dari jenis pekerjaan atau pelayanan yang diberikan. Ketepatan waktu pegawai cukup efektif dan efisien untuk menyelesaikan suatu pekerjaannya. Terdapat pendapat lain dari masyarakat yang memberikan pendapat, atas pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam sudah bekerja dengan baik. Ketepatan waktu dalam melayani masyarakat, berdasarkan antrian dan mengerjakannya berdasarkan kebutuhan masyarakat yang ada di depan terlebih dahulu.

e. Kerjasama

Kerjasama pegawai dikantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam berjalan dengan baik. Pegawai selalu interaktif dalam komunikasi, saling bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Seperti penilaian lurah terhadap kerjasama Aparatur Sipil Negara yang mendapatkan nilai catatan perilaku baik. Pendapat lain dari masyarakat terhadap kerjasama pegawai terlihat dalam memberi pelayanan kepada masyarakat kerjasama sangat baik.

2. Faktor pendukung dari adanya SOP pelayanan di Kelurahan Sungai Pinang Dalam, adanya Diklat dan Bimtek, kesadaran masyarakat akan tertib administrasi, rutinitas instansi Kelurahan dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, masyarakat dengan cepat mengurus administrasi di Kelurahan, dukungan Lurah untuk pegawainya dalam mengikuti Diklat, pegawai yang berpengalaman memberi bantuan kepada pegawai yang kurang paham, kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan sikap saling bekerjasama, pegawai memperhatikan kebutuhan untuk pelayanan yang sederhana dan cepat.
3. Faktor penghambat adalah kurang tersedianya sarana dan prasarana komputer yang baru, peralatan kantor, tidak tersedianya genset, dan kekurangan peralatan dan perlengkapan yang menjadi kebutuhan pegawai dalam melayani masyarakat.

Saran

1. Lurah sebaiknya memiliki solusi terhadap kurangnya wawasan dan pengetahuan pegawai serta memberikan dukungan terhadap beberapa pegawai yang tingkat pendidikannya rendah dengan cara memberikan bimbingan teknologi dan mengikuti pelatihan-pelatihan agar para pegawai dapat memiliki wawasan dan pengetahuan dalam hal teknologi sehingga dapat diterapkan dalam pekerjaannya. Dan lurah dapat mempertahankan kualitas, kuantitas, kemampuan, ketepatan waktu, dan kerjasama pegawai yang sudah ada.
2. Setiap kebijakan pemerintahan pusat dan daerah harus dapat disampaikan kepada masyarakat secara luas. Hal ini membutuhkan media yang efektif agar dapat disosialisasikan secara merata. Selama ini media yang digunakan oleh aparatur kelurahan dinilai belum sepenuhnya efektif, untuk itu penggunaan media yang dapat diakses setiap saat dinilai akan sangat membantu. Untuk menghindari kesan administrasi yang berbelit-belit dan birokratis, pemerintah dalam hal ini aparatur kelurahan dapat menggunakan media online dan papan informasi SOP pelayanan online (Standar Operasional Prosedur) sebagai salah satu alternatif yang dapat ditempuh.
3. Terkait kurangnya sarana dan prasarana yang ada seperti *spare part* komputer yang sering rusak, peralatan kantor, penyediaan genset, kekurangan peralatan dan perlengkapan yang menjadi kebutuhan pegawai dalam melayani masyarakat. Peningkatan fasilitas kerja mutlak dibutuhkan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai. Lurah sebaiknya menyediakan sarana dan prasarana dengan cara lebih berkoordinasi dengan pejabat tingkat pemerintahan yang lebih tinggi mengenai anggaran penyediaan sarana dan prasarana, sehingga kinerja pegawai kelurahan diharapkan menjadi lebih optimal.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : UGM Press.
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan : Yogyakarta.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi, Jilid 2*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta : Grafindo.
- Sedarmayanti, 2001. *Good Governance*. Bandung : Mandar Maju.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Dokumen-Dokumen:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.