

## **KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN TANJUNG LAUT KECAMATAN BONTANG SELATAN**

**Ramayani<sup>1</sup>, Adam Idris<sup>2</sup>, Budiman<sup>3</sup>**

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan masyarakat di Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan. serta untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung serta penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Lokasi penelitian ini di Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang. Penelitian ini menggunakan Penelitian Deskriptif dengan data Kualitatif yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Lurah, Sekertaris Lurah, Staff Kepegawaian, Masyarakat serta pihak-pihak lain yang terkait di dalamnya. dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga mampu menganalisa bagaimana Kualitas Pelayanan Yang diberikan Pegawai Kelurahan Tanjung Laut Kepada Masyarakat. Serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model kualitatif dari Matthew B. Milles dan Michael Huberman terjemahan Tjetjep Rhend Rohadi dengan cara pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kesetiaan, Hasil kerja, Kedisiplinan, Kejujuran, Kerja sama, Tanggung jawab dari Pegawai Kantor Kelurahan Tanjung Laut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka hasilnya secara keseluruhan atau secara umum sudah baik. Meskipun 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 lebih baik dan meningkat.*

**Kata Kunci:** *Kinerja, kualitas, pelayanan, kesetiaan, hasil kerja, kedisiplinan, kejujuran, kerja sama, tanggung jawab.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [ramayani95@gmail.com](mailto:ramayani95@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Masalah kinerja aparatur sipil Negara seringkali dihadapi banyak instansi pemerintah. Masalah yang dihadapi biasanya menyangkut tentang sarana dan prasarana, yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara. Selain itu, kurangnya aparat yang bekerja di organisasi tersebut sehingga dapat menghambat jalannya proses penyelesaian pekerjaan serta masalah mengenai kedisiplinan, Kesetiaan pegawai, Hasil kerja yang diberikan, kejujuran, kerja sama, serta tanggung jawab Aparatur Sipil Negara. Oleh karena itu Kantor Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan sebagai organisasi publik dituntut untuk meningkatkan kinerja aparat yang ada di dalam organisasi. Melihat dari tugas dan fungsi yang diemban oleh setiap individu dalam organisasi maka dituntut kinerja yang optimal dalam mencapai tiap tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan observasi awal penulis secara umum masih ditemui kelemahan-kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Tanjung Laut. Kelemahan yang ada yaitu waktu pelayanan yang masih kurang efektif, dan pemberian pelayanan yang kadang masih lambat kepada masyarakat akibat Fasilitas kantor yang kurang memadai seperti kurangnya komputer untuk proses pelayanan. Hal tersebut sering terjadinya masyarakat yang masih menunggu, yang ingin mendapat jasa pelayanan di Kantor Kelurahan. Di dalam pelaksanaan pelayanan sering terjadinya pemborosan waktu layanan yang dilaksanakan yang menjadi masalah di dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan di kantor Kelurahan. Di dalam pelaksanaan pelayanan juga sering dilihat masih banyak pegawai yang melalaikan waktu pekerjaan dengan mengobrol dengan teman sesama kerja yang bukan menceritakan tentang pekerjaan.

Pegawai yang ada pada jam kerja sering terlambat dan pegawai yang beristirahat pada saat jam makan siang banyak tidak masuk jam kerja kembali sesuai dengan peraturan yang diberikan, dan sering mengabaikan pengguna layanan yang semestinya masuk kerja kembali tetapi masih ada yang bersantai-santai atau pulang ke rumah dan kembali ke kantor tidak tepat waktu dengan waktu yang sudah ditetapkan dijadwal kantor kelurahan. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa pelayanan di kantor kelurahan masih kurang optimal dalam melayani masyarakat.

Sehingga kedisiplinan sebagian dari Aparatur Sipil Negara belum tampak optimal dimana kehadiran di kantor sering tidak tepat waktu, kejujuran aparatur seperti saat masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan terkadang masih sering menunggu berkas yang belum terselesaikan seperti halnya berkas ditinggal dan dijanji untuk kembali siang tetapi saat kembali lagi berkas tersebut belum terselesaikan jadi masyarakat harus menunggu lagi, tanggung jawab yang diberikan aparatur kepada masyarakat juga terkadang ada kesalahan tetapi tidak terus menurus seperti halnya dalam pembuatan surat pengantar yang sering terjadi kesalahan dalam penulisan yang masih keliru dalam hal tersebut aparatur tetap bertanggung jawab pada kesalahan tetapi ada juga yang tidak merespon masyarakat dan mengalihkan ke pegawai lainnya, hasil kerja yang diberikan

aparatur baik kualitas maupun kuantitas masih belum efektif, kerjasama aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, salah satunya kerjasama secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang terkadang masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kesediaan aparatur dalam memberikan pelayanan jasa kepada penyedia jasa seperti halnya kepada masyarakat masih belum maksimal sepenuhnya karena ada beberapa pegawai yang masih membagi waktunya dengan kantor dan yang di luar kantor yang dianggap ini adalah belum setia sepenuhnya. Dengan ini tentu dapat menghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sehingga dalam hal ini tentu saja menjadi fokus kajian yang menarik untuk diteliti dikarenakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap individu yang terlibat di dalam organisasi. Kinerja bukan saja menyatakan soal hasil akhir tapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, yang mana proses inilah yang akan menentukan pencapaian kerja seseorang. Yang perlu diperhatikan adalah bagaimana proses dari kinerja Aparatur Sipil Negara bisa berjalan secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para aparat bisa meningkatkan kinerja mereka.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti mengangkat judul tentang “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan”.

### **Kerangka Dasar Teori**

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

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011:136) mengemukakan bahwa “Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan”.

Anwar Prabu Mangkunegara (2001:67) mengemukakan bahwa istilah kinerja berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). pengertian kerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Hasibuan (2002:160), mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan di atas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

### ***Pengukuran Kinerja***

Untuk menentukan kinerja perlu untuk dilakukan suatu pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan sub sistem dari manajemen kinerja menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007:182) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk aparatur publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan aparatur itu untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Fungsi utama dari sistem pengukuran kinerja adalah untuk mengontrol operasi dalam organisasi menurut Simamora (2004:53) ada lima tolak ukur atau dimensi dari kinerja yaitu:

1. Kualitas/mutu
2. Kuantitas/jumlah
3. Kemampuan
4. Penyelesaian pekerjaan/ketepatan waktu
5. Kerjasama

### ***Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja***

Menurut Davis (Darmawan 2013:191-192) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

#### a. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologi, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (*knowledge+skill*). artinya pemimpin dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan trampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja maksimal.

#### b. Faktor Motivasi (Motivation)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersifat negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja

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

Sebelum berbicara lebih jauh mengenai Aparatur Sipil Negara terlebih dahulu perlu diketahui apa yang dimaksud dengan Aparatur Sipil Negara. Pengertian mengenai Aparatur Sipil Negara itu sendiri tertuang pada pasal 1 angka 1 UU No. 5 tahun 2014 yang menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi PNS dan PPPK yang bekerja pada instansi pemerintah. PNS menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah orang yang bekerja untuk

pemerintah atau negara. Menurut Kranenburg PNS adalah pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memangku jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden dan sebagainya.<sup>1</sup> Pengertian PNS menurut Mahfud MD ada dua bagian yaitu :

Pengertian Stipulatif adalah pengertian yang diberikan oleh undang-undang tentang PNS sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1 angka 3 UU No. 5 tahun 2014 yang menyatakan bahwa PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pengertian ekstensif adalah pengertian yang hanya berlaku pada hal-hal tertentu. Hal-hal tertentu yang dimaksud adalah lebih kepada beberapa golongan yang sebenarnya bukan PNS. Contoh: ketentuan pasal 92 KUHP yang berkaitan dengan status anggota dewan rakyat, anggota dewan daerah dan kepala desa. Menurut pasal 92 KUHP dimana dijelaskan bahwa yang termasuk ke dalam PNS adalah orang-orang yang dipilih dalam pemilihan berdasarkan peraturan-peraturan umum dan mereka yang bukan dipilih tetapi diangkat menjadi anggota dewan rakyat dan anggota dewan daerah serta kepala desa dan sebagainya. Pengertian PNS menurut KUHP sangatlah luas akan tetapi pengertian tersebut hanya berlaku dalam hal orang-orang yang melakukan kejahatan atau pelanggaran jabatan dan tindak pidana lain yang disebutkan dalam KUHP, jadi pengertian ini tidak termasuk dalam hukum kepegawaian.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa PNS adalah orang-orang yang bekerja di lingkungan instansi pemerintahan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan UU No. 5 tahun 2014.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Widodo (2001:169) menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan para organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Proses pelayanan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa diperklukan orang lain. Selanjutnya menurut Kurniawan Agung (2005:4) menyatakan pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan”. menurut Inu dalam Sinambela (2008:5) mendefinisikan pelayanan publik sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan

sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan, persatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyadang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hak yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau di tingkatkan.

Kata kualitas menurut Sinambela (2011:6), memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam pengguna (*ease of use*)
4. Estetika (*esthetic*)

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan objek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain). pada saat sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Fokus penelitian yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kesetiaan
2. Hasil Kerja
3. Kedisiplinan
4. Kejujuran
5. Kerjasama
6. Tanggung jawab
7. Faktor pendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan masyarakat di Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan.

8. Faktor penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan masyarakat di Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan

### **Hasil Penelitian**

#### ***Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan Kesetiaan Pegawai***

Kesetiaan pegawai Kelurahan Tanjung Laut merupakan indikator utama kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yakni yaitu kesetiaan pegawai atau identik dengan loyalitas yang dapat dilihat dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya terhadap kantor Kelurahan Tanjung Laut. Sehingga pegawai di kelurahan Tanjung Laut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu bekerja tanpa mengharapkan imbalan apapun selain itu juga pelayanan yang diberikan berdasarkan aturannya dan berdasarkan SOP maksudnya, ketika masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan maka harus memenuhi persyaratan yang sudah ada jika persyaratan sudah terlengkapi maka berjalannya proses pelayanan dengan mudah dan cepat.

Selain itu juga dapat dilihat pada kesetiaan pegawai kepada pimpinan serta sesama pegawai juga sudah terlihat yaitu di tunjukkan pada sikap tanggung jawab pegawai kepada Kantor Kelurahan serta terhadap pelayanan kepada masyarakat, kemauan untuk bekerja sama antar sesama pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, rasa ingin memiliki seorang pegawai seperti ikut dalam menjaga serta bertanggung jawab terhadap Kantor Kelurahan dan itu menunjukan loyalitas pegawai yang hubungan antar pribadi yaitu hubungan sosial pegawai terhadap lingkungan baik dalam pergaulan sehari-hari, baik yang menyangkut hubungan kerja sesama pegawai serta pimpinan maupun dalam kehidupan pribadi.

Sehingga pada Kantor Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan. Tentu, setiap instansi pemerintah memiliki kebijakan yang telah diatur. dalam hal ini jika ada beberapa pegawai yang tidak setia terhadap pimpinan, sesama pegawai maupun masyarakat dan sering melanggar aturan maka adanya sanksi yang dapat diberikan kepada para pegawai yang sering melanggar dan sanksi tersebut tidak hanya diberikan kepada pegawai saja melainkan kepada seluruh staff yang bekerja di Kantor Kelurahan Tanjung Laut yang bersangkutan. sanksi tersebut berupa Hukuman ringan dimana sanksi ringan tersebut ada tiga yakni teguran lisan, teguran tertulis, dan pernyataan tidak puas secara lisan. dalam pelanggaran yang masih hal biasa sanksi yang diberikan yaitu diadakannya evaluasi kerja setiap pegawai dan disitu masih diberikan teguran secara lisan kepada pegawai yang bersangkutan, dan selebihnya jika masih sering melanggar maka Lurah selaku Pimpinan akan menindaklanjuti hal tersebut kepihak yang berwenang.

### ***Hasil Kerja Pegawai***

Hasil kerja loket pelayanan umum di Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan pada tahun 2017 dengan jenis-jenis pelayanan umum yang di kerjakan seperti surat keterangan pembuatan KTP sebanyak 1.128, surat keterangan pengantar KK sebanyak 949, surat keterangan Pengantar pindah sebanyak 348, surat pengantar perizinnan sebanyak 94, surat pengantar nikah sebanyak 155, surat pengantar domisili sebanyak 96, surat pengantar keterangan tidak mampu sebanyak 110.

Hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Tanjung Laut sudah memuaskan dan berjalan dengan baik, karena para pegawainya melaksanakan tugasnya berdasarkan prosedur yang sudah ada di Kelurahan serta kualitas maupun kuantitas banyaknya surat yang dikerjakan para pegawai setiap harinya sudah optimal, dan ada beberapa saran dari bapak syarifuddin selaku Lurah Tanjung Laut beliau mengatakan agar para pegawai di Kantor Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan ini dapat selalu mempertahankan hasil kerja mereka yang sudah diberikan kepada masyarakat, dan kalau bisa lebih ditingkatkan lagi dari yang sebelumnya, hal ini guna untuk memudahkan masyarakat ketika akan mengurus sesuatu. Dalam hal hasil kerja pegawai jika pegawai tidak mengerjakan hasil kerja mereka dengan baik dan tanggung jawab serta sering lalai dalam mengerjakan tugas yang mereka kerjakan, maka sanksi sama seperti sanksi kesetiaan pegawai yaitu hukuman ringan, dengan diadakan evaluasi kembali dikumpulkan seluruh pegawai dengan diberikannya teguran secara lisan kepada staff atau pegawai yang bersangkutan, jika hal tersebut masih dilanggar maka dikeluarkannya sanksi berupa tulisan yaitu berupa surat peringatan (SP) kepada pegawai.

### ***Kedisiplinan Pegawai***

Kedisiplinan pegawai pada kantor kelurahan baik masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan itu sendiri maupun dari pihak pegawai di Kantor Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang selatan bahwa kedisiplinan pegawai masih rendah, dengan ini disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen SDM yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi pemerintahan mencapai hasil yang optimal. Dalam hal ini disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini lah yang akan mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Oleh karena



itu, setiap pimpinan dikatakan efektif dalam kepemimpinannya jika para bawahannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan disiplin yang baik memang merupakan hal yang cukup sulit karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

Terkadang kekurangtahuan pegawai tentang peraturan, prosedur dan kebijakan yang ada merupakan penyebab terbanyak tindakan indisipliner. Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut pihak pimpinan sebaiknya memberikan program orientasi atau evaluasi kepada pegawai Kantor Kelurahan. Selain memberikan orientasi serta evaluasi, pimpinan juga harus menjelaskan secara rinci peraturan-peraturan yang sering dilanggar, serta peraturan atau prosedur kebijakan yang mengalami perubahan atau diperbaharui, itu sebaiknya perlu diinformasikan kepada staff melalui diskusi aktif serta dukungan yang baik. Kedisiplinan harus ditegaskan di dalam organisasi karena tanpa adanya dukungan disiplin kerja yang baik sulit bagi organisasi pemerintahan untuk mencapai tujuannya. Sehingga dalam hal disiplin kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Tanjung Laut bahwa jam kerja pegawai adalah jam 7.30 wita jika staff atau pegawai terlambat masuk kerja sesuai dengan aturan jam kerja yang ada di Kantor Kelurahan maka sanksi yang didapatkan adalah TTP (Tunjangan Tambahan Penghasilan) nya akan di kurangi karena sistem absen pegawai menggunakan finger print dan disitu akan terlihat jam absen masuk kerja pegawai jika pegawai itu terlambat tidak datang pada waktu yang ditentukan.

### ***Kejujuran Pegawai***

Salah satu kesuksesan dalam bekerja adalah memiliki nilai kejujuran, Karena kejujuran sangat dibutuhkan di dalam dunia kerja. Seperti halnya di Kantor Kelurahan Tanjung Laut nilai kejujuran yang mereka miliki sudah cukup baik dilihat dari para pegawainya yang melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan yaitu tidak adanya pungli dalam melayani masyarakat, hanya saja terkadang di dalam hal perkataan para pegawai biasanya tidak sesuai dengan hati dan ucapannya ketika ada masyarakat yang membutuhkan tanda tangan Lurah yang di janjikan jam sekian untuk datang kembali tetapi ketika masyarakat itu kembali, masih adanya ucapan yang tidak sesuai dengan kenyataan yang ada dan dengan hal tersebut masyarakat harus menunggu lagi, nah itulah yang terkadang menjadi kendala di dalam hal kejujuran untuk melayani masyarakat.

Dengan demikian perlu adanya kesadaran pegawai untuk lebih menanamkan lagi nilai kejujuran. di dalam dunia kinerja tentu kita harus memiliki sifat kejujuran baik sesama pegawai, pemimpin maupun kepada masyarakat. Karena Memiliki sikap jujur sangatlah penting, apabila dalam pekerjaan kita selalu mengutamakan kejujuran, maka orang akan mempercayai dan menghargai kita. jika kita ingin dipercaya ataupun dihormati, baik dalam bidang pendidikan, pekerjaan, berdagang, serta dalam berpolitik, kita harus mengutamakan yang namanya kejujuran. Karena kejujuran merupakan salah satu kunci dari

keberhasilan. Jadi, dalam hal kejujuran jika pegawai Kelurahan Tanjung Laut tidak jujur atau melakukan pungli serta meminta imbalan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan secara diam-diam dan jika ketahuan akan dilaporkan kepihak yang berwenang karena melakukan pungli didalam suatu instansi pemerintah itu sama saja telah mencemari nama baik instansi dan dalam hal ini akan diberikan sanksi hukuman sedang dan hukuman berat yaitu bisa jadi Penundaan kenaikan gaji berkala, penundaan kenaikan pangkat selama 1 tahun atau diberhentikan secara hormat maupun dengan tidak hormat.

### ***Kerjasama Pegawai***

Kerjasama pegawai di kantor kelurahan tanjung laut, yaitu kerja sama yakni dari segi indikator tanggung jawab. sikap Tanggung jawab yaitu, menilai kesediaan pegawai Kantor Kelurahan Tanjung Laut dalam mempertanggung jawabkan kebijakannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan, perilaku serta hasil kerja dengan bawahan dan sesamanya. Indikator kedua yang mendukung kerja sama yang berkualitas yakni saling berkontribusi maksud dari berkontribusi disini adalah sesuatu yang dilakukan untuk membantu menghasilkan atau mencapai sesuatu bersama-sama dengan orang lain atau sesama pegawai dalam membantu membuat sesuatu yang sukses, ketika kita memberikan kontribusi itu berarti bahwa kita memberikan sesuatu yang bernilai bagi sesama seperti tenaga, maupun pikiran agar terciptanya kerja sama yang baik antara sesama pegawai dan pimpinan serta dapat membuat sebuah kemajuan dan bukan menurunkan ataupun membuat gagal suatu tujuan. Kemudian indikator terakhir yang mendukung kerja sama yang berkualitas yakni pengarah kemampuan, salah satu tantangan yang dihadapi oleh pimpinan dalam organisasi adalah bagaimana mereka dapat menggerakkan atau mengarahkan para pegawainya agar mau dan bersedia mengerahkan kemampuan terbaiknya untuk kepentingan organisasi. Untuk itu, seorang pimpinan harus selalu dapat memelihara semangat, kesadaran dan kesungguhan dari pegawainya untuk terus menunjukkan kinerja yang optimal. Dengan kata lain, salah satu tantangan berat bagi organisasi adalah bagaimana motivasi pegawai dapat tumbuh dan terbina dengan baik.

Nah dalam hal ini dapat kita ketahui bahwa kerjasama merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan mudah dan cepat. Sehingga jika ada pegawai yang tidak mau ikut dalam bekerjasama, bertanggung jawab, serta berkontribusi di dalam suatu organisasi maka para pegawai yang bersangkutan akan diberikan sanksi hukuman ringan berupa teguran lisan kepada pegawai yang bersangkutan dalam teguran tersebut pegawai yang bersangkutan akan diberikan arahan-arahan tentang bagaimana pentingnya memiliki jiwa kerjasama di dalam suatu tim dan lain sebagainya.

### ***Tanggung jawab Pegawai***

Tanggung jawab di dalam dunia kerja sangat dibutuhkan karena di dalam ruang lingkup pekerjaan tentu memiliki yang namanya aturan yang berbeda antara instansi yang satu dengan yang lainnya. Selain itu tanggung jawab antara yang satu dengan yang lainnya berbeda-beda sesuai dengan kerja yang dibebankan kepadanya. Ada yang memiliki tanggung jawab sebagai pimpinan ada pula sebagai bawahan, semua itu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ruang lingkup pekerjaan. Karena disetiap pekerjaan dan profesi yang telah dan akan seorang pegawai tekuni pasti menuntut yang namanya tanggung jawab kepada seorang pegawai yang telah memilih untuk bernaung dalam sebuah instansi baik swasta maupun pemerintah. Tentu tanggung jawab tersebut akan sangat menentukan sejauh mana kepercayaan dalam sebuah ruang lingkup pekerjaan atau organisasi kepada pegawainya.

Jika seorang pegawai diberikan tanggung jawab yang besar, tentu sudah dipastikan bahwa sebuah instansi mempercayainya dalam mengemban tugas dan tanggung jawab tersebut. Penerapannya tanggung jawab biasanya tertuang dalam uraian tugas atau semua tugas dan tanggung jawab yang telah di uraikan secara terperinci, tujuannya untuk agar memudahkan pegawai dalam hal pemahaman dibidang pekerjaannya. Selain uraian tugas, penerapan tanggung jawab dalam ruang lingkup pekerjaan juga dituangkan dalam aturan lain seperti standar operasional prosedur (SOP) . jika dalam hal tanggung jawab pegawai tidak mengerjakan tugasnya serta tidak bertanggung jawab dalam amanah yang sudah diberikan secara sering dan terus menerus dengan baik dan profesional maka seorang pegawai yang bersangkutan akan diberikan sanksi hukuman ringan berupa teguran secara tertulis dengan dikeluarkannya surat peringatan kepada pegawai. Dengan dikeluarkannya surat peringatan tersebut agar pegawai yang bersangkutan tidak menggunalgi hal tersebut dan selalu bertanggung jawab dalam pekerjaannya yang sudah diamanahkan. Selain itu juga TTP (Tunjangan Tambahan Penghasilan) nya di potong atau dikurangi.

### ***Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di kelurahan tanjung laut kecamatan bontang selatan***

Faktor Pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu salah satunya:

- a) Sarana dan prasarananya
- b) SDM yang perlu diperbaiki lagi dan ditingkatkan, serta
- c) gedung yang perlu adanya pembangunan lagi untuk mendukung kinerja para pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### ***Faktor Penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang Selatan***

Yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah:

1. kurangnya pegawai pada kelurahan tanjung laut, yang mengakibatkan banyak pegawai mengerjakan tugas-tugas lebih dari satu tugas di kantor kelurahan.
2. Kurangnya fasilitas pada kantor kelurahan tanjung laut seperti, komputer dan printer, Jaringan internet yang kadang terganggu atau mati lampu yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan kepada masyarakat.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Kesetiaan, dalam hal kesetiaan terlihat bahwa kesetiaan antara sesama pegawai, pimpinan maupun masyarakat sudah baik karena para pegawai sudah mengikuti aturan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ada di kelurahan, hanya saja memang masih ada beberapa pegawai yang kadang harus membagi waktu mereka dengan kantor dan yang diluar kantor.
2. Hasil kerja, dalam hal hasil kerja pegawai yang dihasilkan terlihat dengan adanya hasil pekerjaan yang sudah memuaskan. Terbukti dengan jarangny ada kesalahan-kesalahan dalam mengerjakan surat-surat atau urusan-urusan masyarakat yang ditandai dengan tidak adanya coretan-coretan atau membuat ulang surat pengantar. Dan para pegawai juga sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memberikan hasil kerja mereka.
3. Kedisiplinan pegawai, dalam hal kedisiplinan pegawai di Kantor Kelurahan Tanjung Laut masih sangat rendah itulah salah satu yang menjadi kurang optimalnya kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang ketika ingin mengurus sesuatu para pegawai belum ada ditempat sehingga masyarakat kadang harus menunggu berjam-jam. Itulah betapa penting sikap disiplin karena semakin baik disiplin pegawai semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapainya.
4. Kejujuran, dalam hal kejujuran terlihat bahwa para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah jujur dan tanpa adanya pungli hanya saja terkadang tidak jujurnya saat mengurus surat menyurat seperti meminta tanda tangan Lurah yang membuat masyarakat harus bolak balik berapa kali karna tidak sesuai dengan hati perkataan dan perbuatan pegawai. Tetapi, hal tersebut tidak setiap saat terjadi.
5. Kerja sama pegawai, berbicara mengenai kerja sama pegawai pada kantor Kelurahan Tanjung Laut kecamatan Bontang Selatan dapat dilaksanakan dengan aktivitasnya sehari-hari, misalnya seperti mengantikan posisi apabila ada pegawai yang bersangkutan tidak hadir atau pegawai tersebut sedang meninggalkan ruangan, karena hal inilah yang menjadikan eksistensi Kantor Kelurahan dengan beberapa keterbatasan yang ada, tetap dapat mencapai hasil yang baik dalam melayani masyarakat.

6. Laut Kecamatan Bontang Selatan sudah cukup baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, ini dilihat dari kondisi lapangan yang sampai saat ini tidak ada masyarakat yang komplain tentang permasalahan pelayanan surat pengantar untuk ke kecamatan serta ke capil.
7. Adapun beberapa faktor pendukung serta faktor penghambat yang peneliti temui dan dari hasil wawancara kepada pihak pegawai di Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan Bontang selatan maupun terhadap masyarakat maka dapat penulis simpulkan yaitu:  
Faktor Pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu salah satunya:
  - a) Sarana dan prasarananya
  - b) SDM yang perlu diperbaiki lagi dan ditingkatkan, serta
  - c) gedung yang perlu adanya pembangunan lagi untuk mendukung kinerja para pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.Selain itu yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah:
  - a) kurangnya pegawai pada kelurahan tanjung laut, yang mengakibatkan banyak pegawai mengerjakan tugas-tugas lebih dari satu tugas di kantor kelurahan.
  - b) Kurangnya fasilitas pada kantor kelurahan tanjung laut seperti, komputer dan printer, Jaringan internet yang kadang terganggu atau mati lampu yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan kepada masyarakat.

### **Saran**

1. Karena listrik terkadang padam jadi perlu adanya pengadaan mesin genset yang bisa mendukung untuk pelayanan. Hal ini untuk mengantisipasi jika listrik padam atau mati, karena sistem yang digunakan sekarang sudah berbasis online jika listrik padam maka semuanya akan tertunda, dan hal ini juga demi kenyamanan masyarakat agar tidak tertundanya penyelesaian pembuatan surat pengantar.
2. Karena kurangnya Fasilitas di Kantor Kelurahan Tanjung laut ini maka hendaknya Lurah Tanjung Laut mengusulkan kepada pemerintah untuk diadakan penambahan fasilitas berupa printer, komputer, rak surat, lemari dan sebagainya yang masih kurang agar proses pelayanan di Kantor Kelurahan Tanjung Laut berjalan dengan lancar dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Gangguan Jaringan Internet yang sering terjadi ketika masuk ke SIP ini dikarenakan banyak yang menggunakan wifi kantor. Jadi sebaiknya perlu adanya penambahan modem yang Kpbs nya kuat sehingga jaringan tidak loading terlalu lama dan pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal.
4. Kurangnya tenaga kerja pegawai yang mengakibatkan proses pelayanan kadang terhambat dan mengakibatkan kurang maksimalnya suatu pekerjaan yang dikerjakan para pegawai. jadi seharusnya Lurah Tanjung Laut membuka

lowongan pekerjaan dan merekrut beberapa tenaga kerja pegawai lagi untuk dipekerjakan di Kantor Kelurahan Tanjung Laut agar ketika tenaga kerja telah memadai maka pekerjaan serta kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Tanjung Laut bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

**Daftar Pustaka**

- Darmawan, Didit. 2013. Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi. Surabaya: Press Media
- Hasibuan, Malayu. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Litjan, Poltak Sinambela, dkk. 20011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama, Bandung
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing

**Dokumen:**

- Undang-undang Republik Indonesia nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.