

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN BONTANG BARAT KOTA BONTANG**

**Muhammad Aji Ibrahim<sup>1</sup>, Muhammad Jamal<sup>2</sup>, Burhanudin<sup>3</sup>**

### *Abstrak*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisa Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Bontang Barat. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Bontang Barat, Kota Bontang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Bontang Barat secara umum dapat dikatakan sudah baik dan Sarana dan Prasarana yang ada di kecamatan sudah cukup menunjang kinerja dari Aparatur Sipil Negara. Beberapa hal dari kinerja Aparatur Sipil Negara harus bisa di pertahankan dan beberapa hal lainnya masih ada yang perlu diperbaiki.*

**Kata Kunci:** *Kinerja, Aparatur Sipil Negara (ASN), pelayanan*

### **Pendahuluan**

Keberhasilan di dalam pencapaian kinerja, terutama dalam melayani masyarakat merupakan suatu hal yang diinginkan oleh aparatur pemerintah, tetapi untuk mencapai suatu keberhasilan diperlukan adanya kemampuan dalam diri aparatur untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, karena ini merupakan sesuatu yang penting yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah, disamping itu faktor lain yang harus diperhatikan adalah motivasi, karena hal ini berkaitan dengan keinginan serta dorongan dari aparatur untuk bekerja, setelah itu masalah kerjasama dalam lingkungan merupakan indikator keberhasilan kinerja. Kepemimpinan dalam kinerja organisasi akan berjalan baik apabila pemimpinnya

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [ajiibrahim657@gmail.com](mailto:ajiibrahim657@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.

mampu memberikan suatu atau arahan yang baik terhadap pengikutnya, karena seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi pengikut atau bawahannya agar mengikuti apa yang diperintahkannya. Kepemimpinan didalam organisasi adalah salah satu hal penting untuk tercapainya hasil kinerja yang baik, tetapi tidak jarang ditemui dalam organisasi masalah kepemimpinan menjadi hal yang sulit, kurangnya koordinasi yang baik antara pemimpin dan pengikut, contohnya perbedaan pendapat di antara keduanya. Selain itu masalah sarana prasarana yang terbatas dalam proses penyelesaian kinerja, merupakan hal yang menyebabkan pencapaian kinerja belum optimal atau belum sepenuhnya maksimal, karena keterbatasan peralatan yang digunakan sehingga dalam proses kinerja lambat, sehingga pelayanan yang dihasilkan menyita waktu yang cukup lama. Selain itu kendala yang lain adalah masalah prasarana atau tempat dimana proses kinerja aparatur pemerintah itu berlangsung, ini juga merupakan salah satu yang harus diperhatikan, misalnya masalah kebersihan tempat pelayanan tersebut karena prasarana tersebut ikut menentukan kenyamanan aparatur pemerintah dalam menjalankan proses kinerja dan juga menentukan kenyamanan masyarakat dalam menunggu pelayanan yang akan diberikan

Dalam melaksanakan kinerja, kecamatan Bontang Barat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dan juga melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh kepala daerah sesuai dengan kebutuhan kecamatan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Pihak Pemerintah Kecamatan Bontang Barat juga harus terlebih dahulu melihat berbagai faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintah haruslah pula dapat menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kecamatan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di Kecamatan Bontang Barat.

Masalah kinerja Aparatur Sipil Negara yang terjadi di Kota Bontang pun tidak kalah rumit. Hal ini terlihat dari adanya kekuasaan dari elit politik terkadang menjadi kekuatan tersendiri untuk dimanfaatkan dalam ranah administrasi. Dan juga masih banyaknya keluhan masyarakat seperti ada warga tertentu yang ingin mempercepat urusan dalam ranah administrasi, ia akan menghubungi pejabat politik yang dikenalnya dan kemudian pejabat politik akan menghubungi aparatur yang bekerja dikelurahan untuk mempercepat urusan warga tersebut atau prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Selain itu ada pula beberapa masyarakat yang sulit untuk mengikuti peraturan yang telah menjadi persyaratan, salah satunya kewajiban dalam memenuhi persyaratan administrasi. Sementara kinerja aparatur di Kecamatan Bontang Barat juga masih menyisakan masalah seperti ada beberapa aparatur yang terkadang masih lambat dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, adanya pegawai yang datang terlambat, serta kurang ramah dalam melayani masyarakat.

Dengan demikian diperlukannya kinerja dalam peningkatan pelayanan aparatur sipil negara yang lebih efektif dan juga efisien. Kinerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, oleh karena adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh tugas yang telah di laksanakan oleh aparatur sipil negara melalui tugas dan juga wewenang yang diberikan.

Kinerja organisasi pemerintahan, dalam hal ini adalah Kecamatan Bontang Barat sudah semestinya sesuai dengan misi dan visi yang telah di tetapkan sebagai bentuk landasan serta acuan dalam melakukan dan melaksanakan tugas aparatur negara.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Kinerja***

Menurut Wibowo (2007:7) kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang artinya prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Setiap organisasi atau lembaga terdiri dari elemen para pelaku atau pegawai yang memiliki tugas dari tanggung jawab yang harus dilakukan secara sendiri-sendiri maupun berkelompok dengan tujuan yang akan dicapai. Kinerja tentu tidak terlepas dari proses, hasil dan daya guna. Dalam hal ini kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Keban (2004:193) bahwa kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan. Sementara itu menurut Hasibuan (2002:160) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha, dan kesempatan. Berdasarkan paparan tersebut, kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian dan uraian para ahli diatas maka peneliti dapat menarik suatu benang merah bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja individu atau kelompok orang yang telah menyelesaikan tugas-tugas dan fungsinya secara keseluruhan selama periode tertentu dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

### ***Penilaian Kinerja***

Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian penilaian prestasi adalah merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) penilaian kinerja adalah sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai (ASN) telah melaksanakan pekerjaan keseluruhan. Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Penilaian kinerja menurut pendapat Mahmudi (2005:14), merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen, baik organisasi publik maupun swasta. Namun karena sifat dan karakteristik organisasi sektor publik berbeda dengan sektor swasta, penekanan, dan orientasi penilaian kinerjanya pun terdapat perbedaan.

Dari pendapat diatas dapat dianalisa bahwa didalam suatu organisasi sangat diperlukan adanya penilaian kinerja terhadap pegawai, supaya dapat memberikan manfaat dan tujuan yang bisa dilihat seberapa baik hasil kerja yang dilakukan seorang maupun seluruh Aparatur Sipil Negara.

### ***Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja***

Tinggi rendahnya kinerja Aparatur Sipil Negara tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Keith Davis (2002:23), kinerja berasal dari kemauan dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Ini dapat dilihat dari Aparatur Sipil Negara yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda sehingga motivasinya pun berbeda beda sehingga motivasi mereka adalah melaksanakan pekerjaannya secara hakiki, berbeda dengan Aparatur Sipil Negara yang mempunyai harapan-harapan terhadap instansi organisasi adalah faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara untuk menghasilkan kinerja yang tinggi maka betapa pentingnya peranan motivasi dalam mendorong mereka mencapai kinerja yang mereka inginkan.

Menurut Timple dalam Mangkunegara (2005:15), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pemimpin, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

### ***Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)***

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Aparatur Negara” didefinisikan sebagai “alat kelengkapan negara”, terutama yang meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dalam pengertian tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak terlepas dari Undang-Undang Republik Indonesia

Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Pembahasan tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan bagian dari manajemen kepegawaian negara di bawah kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah penyelenggara negara yang terdapat dalam semua lini pemerintahan. Pelaksana kegiatan administrasi negara dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai sumber daya manusia penggerak birokrasi pemerintah.

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), Aparatur Sipil Negara dibagi menjadi dua komponen yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian. Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014, Pegawai Negeri Sipil (PNS) berhak memperoleh gaji pokok, tunjangan, cuti, jaminan pensiun, jaminan hari tua, perlindungan, dan pengembangan kompetensi, sedangkan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) berhak mendapatkan gaji, tunjangan, cuti, perlindungan, dan pengembangan kompetensi. Pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) memang tidak berhak memperoleh pensiun seperti halnya Pegawai Negeri Sipil (PNS).

### ***Definisi Pelayanan Publik***

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, definisi pelayanan publik berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk jasa atau barang, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Selanjutnya menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memecahkan suatu masalah dan untuk menembus batas-batas ketidaktahuan manusia. Kegiatan penelitian dengan mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada sehingga fakta tersebut dapat dikomunikasikan oleh peneliti dan hasilnya dapat di nikmati serta di gunakan untuk kepentingan manusia.

Berdasarkan bentuk dan format judul penelitian, maka dapat di kategorikan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti.

Kemudian Penulis menggunakan fokus penelitian untuk membatasi dan memenuhi kriteria suatu informasi yang diperoleh dilapangan sehingga mendukung penelitian. Adapun yang menjadi fokus penelitian dari skripsi yang berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kecamatan Bontang Barat, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Bontang Barat, yaitu :
  - a. Orientasi Pelayanan
  - b. Integritas
  - c. Komitmen
  - d. Disiplin
  - e. Kerjasama
  - f. Kepemimpinan
2. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kecamatan Bontang Barat.

### **Hasil Penelitian**

Kinerja merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program kebijaksanaan yang dilakukan personel, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran,tujuan,misi,dan visi. Kinerja juga merupakan hasil kerja dari seorang karyawan atau pegawai dalam menjalankan tugas. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara menyeluruh selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas. Dalam pencapaian suatu kinerja dibutuhkan sumberdaya manusia yang berkinerja baik yang akan memudahkan organisasi mencapai visi,misi,dan juga tujuannya, sumberdaya manusia yang terampil akan mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi baik organisasi pemerintah atau organisasi non pemerintah. Faktor sumberdaya manusia ini merupakan elemen yang paling penting diperhatikan oleh organisasi, karena sumberdaya manusia yang baik diperlukan dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia dengan kinerja yang baik maka akan sulit bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Keberhasilan di dalam pencapaian kinerja, terutama dalam melayani masyarakat merupakan suatu hal yang diinginkan oleh aparatur pemerintah, tetapi untuk mencapai suatu keberhasilan diperlukan adanya kemampuan dalam diri aparatur untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, karena ini merupakan sesuatu yang penting yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah, disamping itu faktor lain yang harus diperhatikan adalah motivasi, karena hal ini berkaitan dengan keinginan serta dorongan dari aparatur untuk bekerja, setelah itu masalah kerjasama dalam lingkungan merupakan indikator keberhasilan kinerja. Kepemimpinan dalam kinerja organisasi akan berjalan baik apabila pemimpinnya mampu memberikan suatu arahan yang baik terhadap pengikutnya, karena seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi pengikut atau bawahannya agar mengikuti apa yang diperintahkan.

Berikut ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan administrasi di kecamatan bontang barat yang penulis peroleh di lapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Untuk mendapatkan gambaran umum tentang kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik di kelurahan bontang kuala berdasarkan indikator kinerja pegawai yang di ambil. Berikut ini akan disajikan data-data hasil penelitian yang berkenaan dalam hal tersebut:

### ***Orientasi Pelayanan***

Orientasi pelayanan yang dilakukan pegawai sudah baik, pegawai telah bekerja sesuai dengan prosedur yang diberikan, pihak kecamatan telah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan dan prosedur yang di tetapkan seperti menunjukkan sikap yang bersahabat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, juga memberikan pengertian dan penjelasan terhadap hal-hal yang ingin di urus oleh masyarakat tanpa membeda-bedakan latar belakang masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan mereka ini sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, namun beberapa kritikan masyarakat juga perlu di jadikan bahan evaluasi pihak kecamatan agar kedepannya dapat lebih baik lagi.

Orientasi pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja Pegawai Negeri Sipil atau Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani. Dalam hal ini sesuai dengan teori Harbani Pasalong (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau, organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

### ***Integritas***

Integritas pegawai sudah sangat baik, pegawai telah bekerja dengan jujur, ramah, dan juga terbuka kepada masyarakat. Pihak kecamatan telah berusaha

memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan dan prosedur yang sudah ditetapkan hal yang sama juga di katakan oleh masyarakat dimana mereka puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan bontang barat sehingga pihak kecamatan dapat mempertahankannya terus.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian integritas adalah mutu, sifat, dan keadaan yang menggambarkan kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan memancarkan kewibawaan dan kejujuran.

### ***Komitmen***

Komitmen pegawai yang dihasilkan sudah sangat baik, mereka sangat serius dan berkomitmen tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahkan terkadang sampai 24 jam dalam sehari. Mereka juga bekerja sesuai dengan tupoksi sehingga dapat menguasai pekerjaan sesuai dengan bidang dan latar belakang yang mereka miliki dan kuasai baik itu pekerjaan yang berasal langsung dari atasan maupun berdasarkan inisiatif mereka sendiri, namun ada hal yang harus menjadi perhatian lebih adalah terkadang, dalam memberikan pelayanan pegawai tidak boleh bermain HP agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa maksimal dan komunikasi yang terjalin bisa lebih fokus, selebihnya sudah sangat baik.

Menurut Gibson (2009:315) komitmen terhadap organisasi melibatkan tiga sikap yaitu, identifikasi dengan tujuan organisasi, perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas organisasi, dan perasaan loyalitas terhadap organisasi sehingga dimaknai bahwa komitmen organisasi merupakan suatu bentuk identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap organisasi.

### ***Disiplin***

Disiplin pegawai yang dihasilkan sudah sangat baik, dimana dalam ketepatan waktu sudah dilaksanakan dengan baik, sangat jarang sekali pegawai yang datang terlambat, sistem perhitungan kehadiran juga dihitung oleh komputer, serta rutin menggelar kegiatan upacara pagi sebagai bentuk komitmen tinggi dalam mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Pada saat jam kerja pun pegawai sangat jarang meninggalkan kantor sehingga memudahkan masyarakat untuk menemui pegawai untuk mengurus keperluan, walaupun ada itu sudah dilakukan koordinasi kepada atasan dan diberikan ijin untuk meninggalkan kantor sehingga ketaatan yang dihasilkan pegawai kecamatan bontang barat pun sudah maksimal.

Menurut Sinungan (2003:25) disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban. Disiplin akan membuat seseorang tau dan dapat membedakan hal-hal apa yang seharusnya dilakukan, dan yang tidak perlu dilakukan.

### ***Kerja Sama***

Kerja sama antar pegawai di kecamatan Bontang Barat sudah sangat baik dimana setiap bulannya selalu ada rapat internal pegawai sehingga memudahkan komunikasi sesama pegawai. Pegawai juga selalu bersinergi dan berkoordinasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun setiap pegawai mempunyai bidang dan tupoksinya masing-masing, ketika kecamatan melakukan atau mengadakan suatu kegiatan mereka semua saling membantu dan tolong menolong.

Menurut Lewis Thomas dan Elaine B. Johnson (2014:164) kerjasama adalah pengelompokan yang terjadi diantara makhluk hidup yang kita kenal. Kerja sama atau belajar bersama adalah proses beregu (berkelompok) dimana anggota-anggotanya mendukung dan saling mengandalkan untuk mencapai suatu hasil mufakat. Kerjasama dapat menghilangkan hambatan mental akibat terbatasnya pengalaman dan cara pandang yang sempit. Jadi akan lebih mungkin menemukan kekuatan dan kelemahan diri, belajar untuk menghargai orang lain, mendengarkan dengan pikiran terbuka dan membangun persetujuan kerjasama. Dengan bekerjasama suatu organisasi atau kelompok akan mampu mengatasi berbagai bentuk rintangan, bertindak mandiri dan dengan penuh rasa tanggung jawab, mengandalkan bakat atau pemikiran setiap anggota kelompok, mempercayai orang lain, mengeluarkan pendapat dan mengambil keputusan.

### ***Faktor Pendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Bontang Barat***

Faktor yang menjadi pendukung pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sarana dan prasarana yang memadai sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan tepat waktu, lancar, dan baik. Hal ini sesuai dengan teori Nawawi (2001:40) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor suasana lingkungan kerja. Salah satu bentuk faktor pendukung kinerja pegawai adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai. Tanpa adanya sarana dan prasarana, tidak mungkin tujuan akan dapat dicapai dengan mudah.

### ***Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Bontang Barat***

Faktor yang menjadi penghambat dalam kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan yang pertama adalah masih kurangnya sarana transportasi kantor yang dapat menunjang pegawai dalam melakukan observasi dan survey lapangan sehingga sedikit menghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan diluar kantor kecamatan.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Orientasi Pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan sudah baik, pegawai telah bekerja sesuai dengan prosedur yang diberikan, pihak kecamatan telah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan dan prosedur yang di tetapkan. Namun, masih ada beberapa petugas yang menurut masyarakat kurang menunjukkan sikap yang bersahabat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, juga dalam memberikan pengertian dan penjelasan terhadap hal-hal yang ingin di urus oleh masyarakat, beberapa kritikan masyarakat perlu di jadikan bahan evaluasi pihak kecamatan agar kedepannya dapat lebih baik lagi.
2. Integritas pegawai sudah sangat baik, pegawai telah bekerja dengan jujur, dan juga terbuka kepada masyarakat. Pihak kecamatan telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan dan prosedur yang di sudah tetapkan.
3. Komitmen pegawai yang dihasilkan sudah baik, mereka sangat serius dan berkomitmen tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahkan terkadang sampai 24 jam dalam sehari. Mereka juga bekerja sesuai dengan tupoksi sehingga dapat menguasai pekerjaan sesuai dengan bidang dan latar belakang yang mereka miliki dan kuasai baik itu pekerjaan yang berasal langsung dari atasan maupun berdasarkan inisiatif mereka sendiri, namun ada hal yang harus menjadi perhatian lebih adalah terkadang, dalam memberikan pelayanan pegawai ada yang bermain HP sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sedikit tidak maksimal dan komunikasi kepada masyarakat pada saat memberikan pelayanan sedikit terganggu , selebihnya sudah baik.
4. Disiplin pegawai yang dihasilkan sudah sangat baik, dimana dalam ketepatan waktu sudah dilaksanakan dengan baik, sangat jarang sekali pegawai yang datang terlambat pada pagi hari, sistem perhitungan kehadiran juga dihitung oleh komputer, serta rutin menggelar kegiatan upacara pagi sebagai bentuk komitmen dalam mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Pada saat jam kerja pun pegawai sangat jarang meninggalkan kantor sehingga memudahkan masyarakat untuk menemui pegawai untuk mengurus keperluan, walaupun ada itu sudah dilakukan koordinasi kepada atasan dan diberikan ijin untuk meninggalkan kantor sehingga ketaatan yang dihasilkan pegawai kecamatan bontang barat pun sudah baik. Namun pada saat jam istirahat sudah selesai terkadang masih ada beberapa masyarakat yang menunggu kehadiran pegawai di lobi pelayanan sehingga jalannya pelayanan menjadi lambat karena menunggu pegawai datang dari jam istirahat.

5. Kerja sama antar pegawai di kecamatan Bontang Barat sudah sangat baik dimana setiap bulannya selalu ada rapat internal pegawai sehingga memudahkan komunikasi sesama pegawai. Pegawai juga selalu bersinergi dan berkoordinasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun setiap pegawai mempunyai bidang dan tupoksinya masing-masing, ketika kecamatan melakukan atau mengadakan suatu kegiatan mereka semua saling membantu dan tolong menolong.
6. Kepemimpinan yang diterapkan oleh camat bontang barat sudah baik dimana camat sendiri dalam melakukan tugasnya selalu berpegang kepada aturan-aturan dan tugas fungsi camat sehingga tidak melewati batas tupoksinya sebagai seorang pemimpin, camat juga selalu berkoordinasi dengan lurah terkait permasalahan apa saja yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan dan hal apa saja yang harus mendapatkan perhatian khusus. Dalam pengambilan keputusan juga camat selalu berkoordinasi dengan pimpinan struktural kecamatan dan keputusan diambil berdasarkan keputusan bersama.
7. Dapat dikatakan bahwa yang menjadi faktor pendukung pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sarana dan prasarana yang memadai sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan tepat waktu, lancar, dan baik. Sedangkan yang masih menjadi faktor penghambat dalam kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan yang pertama adalah masih kurangnya sarana transportasi kantor yang dapat menunjang pegawai dalam melakukan observasi dan survey lapangan sehingga sedikit menghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan diluar kantor kecamatan. Hal tersebut diketahui berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Kecamatan Bontang Barat

### ***Saran***

1. Dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat, pegawai dalam beberapa situasi perlu lebih fokus lagi dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat dengan tidak bermain ponsel seluler dan kecamatan bontang barat juga masih perlu menambah fasilitas penunjang kerja pegawai, salah satunya di sektor fisik yaitu transportasi agar para pegawai bisa lebih mudah memonitor permasalahan masyarakat di lapangan
2. Di harapkan juga para pegawai dapat mempertahankan hal-hal yang sudah berjalan dengan baik terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, menjaga kerjasama antar pegawai serta selalu menciptakan kondisi lingkungan kerja yang produktif dan kondusif dengan terus membangun komunikasi, relasi hubungan, saling menghargai antar pegawai juga kepada masyarakat dan membantu beban kerja yang belum dapat diselesaikan atau dapat diselesaikan secara bersama-sama
3. Para pegawai kecamatan bontang barat juga diharapkan dapat terus diberikan pelatihan-pelatihan kepegawaian agar kualitas sumber daya manusianya bisa lebih meningkat dan setara antara pegawai dengan pegawai lainnya juga agar

dalam bekerja dapat menghindari kesalahan-kesalahan dalam bekerja sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya dapat optimal.

4. Untuk terus menjalankan program-program kerja yang sudah berjalan baik juga sesuai waktu yang telah ditetapkan agar selalu tercipta tanggung jawab dalam diri pegawai akan pekerjaan dan tupoksinya serta konsisten dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur kepada masyarakat.

#### **Daftar Pustaka**

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Publik Prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rinea Cipta
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 2002. *Perilaku Organisasi*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Erlangga
- Gibson. 2009. *Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta : Erlangga
- Handoko, T.Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media
- Lewis, Thomas dan Elaine B. Johnson. 2014. *Contextual Teaching Learning*. Jakarta : Kaifa
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YPKN
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung :PT. Remaja Rosdakarya
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sinambela, Lisan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinungan. 2003. *Produktifitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta : Bumi Aksara
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Parsada

#### **Dokumen-dokumen**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.