

## EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

Izmy Rhedina Julian Noor<sup>1</sup>

### Abstrak

Fokus penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang dengan indikator: kemampuan kerja pegawai, hasil kerja pegawai, kepuasan pelayanan yang di hasilkan pegawai, dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Jenis Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Data Model Interaktif yang diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Matthew B.Milles dan Michael Hubermen (dalam Sugiyono). Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang dari segi kemampuan kerja pegawai sudah baik, hasil kerja pegawai belum sesuai keinginan masyarakat, dan kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai belum memuaskan, dikarenakan faktor penghambat gangguan jaringan internet, pemadaman listrik dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat yang belum maksimal.

**Kata Kunci:** Efektivitas kerja, pelayanan publik.

### Pendahuluan

Secara teoritis otonomi daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya otonomi daerah kesetaraan posisi tawar antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa dapat meningkatkan kualitasnya. Akan tetapi, secara empiris di beberapa Kabupaten/Kota menunjukkan bahwa pelaksanaan otonomi daerah belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik maka diperlukan standar pelayanan untuk dijadikan pedoman. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [izmyrhedina22@gmail.com](mailto:izmyrhedina22@gmail.com)

pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas yang baik dari instansi pemerintah.

Permasalahan yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dengan pemerintah daerah dalam bidang pelayanan publik adalah efektivitas kerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan. Efektivitas merupakan unsur pokok dalam aktivitas untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam perencanaan dengan pencapaian sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Menurut Yeremis T.Keban (2004:140) suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi organisasi tercapai yaitu nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para *stakeholder* dari organisasi yang bersangkutan. Dengan kata lain, keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut kita dapat melihat bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional.

Dengan adanya upaya peningkatan kinerja pegawai maka akan memberikan dorongan dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Untuk itu seluruh pegawai dituntut untuk dapat memberikan kontribusi terbaiknya melalui wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang memantapkan aparatur sebagai abdi negara yang melayani kepentingan publik. Sehingga diperlukan birokrat yang mampu membangun aparat sipil negara yang memiliki integritas, profesional dan netral serta bebas dari intervensi politik, juga bebas dari praktek KKN, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Kecamatan Samarinda Seberang merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kecamatan berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima, maka Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sangat berperan penting dalam mewujudkan tujuan nasional. Dengan kata lain, Kantor Kecamatan Samarinda Seberang harus menjadi suatu organisasi yang mempunyai kinerja yang baik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan dan kecamatan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.

Jika ditinjau dari visi Kantor Kecamatan Samarinda Seberang yaitu terwujudnya Samarinda Seberang bangkit melalui layanan prima yang profesional

menuju masyarakat sejahtera. Maka intensifikasi efektivitas kerja pegawai menjadi salah satu fokus utama yang perlu ditingkatkan guna mewujudkan visi tersebut, maka langkah yang digunakan oleh Kantor Kecamatan Samarinda Seberang adalah tidak hanya mencakup peningkatan kompetensi profesionalitas pegawai, tetapi juga memperbaiki fasilitas yang ada serta meningkatkan kerja sama antar pegawai. Hal tersebut dilakukan dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena selama ini efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik dinilai belum cukup optimal sehingga membawa konsekuensi terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas serta penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang menunjukkan efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik belum berjalan maksimal. Dalam hal ini dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai yang hanya datang tepat waktu namun lambat dalam membuka jasa pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama. Selanjutnya adanya rasa ketidakpuasan pegawai dalam bekerja serta rasa ketidakpuasannya masyarakat terhadap hasil kerja maupun kesopanan yang diberikan oleh pegawai. Kemudian terbatasnya sarana dan prasarana seperti komputer, printer maupun gedung, jaringan internet yang tidak stabil, serta jaringan listrik yang sering padam juga membuat terganggunya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Manajemen Sumber Daya Manusia***

Sumber daya manusia merupakan komponen yang penting dalam sebuah organisasi, karena sumber daya manusia menjadi sumber penentu dari perencanaan tujuan organisasi.

Menurut Malayu Hasibuan (2012:10) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisiensi untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Peranan MSDM diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit. Tenaga kerja manusia selain mampu, cakap, dan terampil, juga tidak kalah pentingnya kemauan dan kesungguhan mereka untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan kurang berarti jika tidak diikuti moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan.

Sedangkan menurut Veitzhal Rivai (2010:1) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu mengatur semua tenaga kerja secara efektif dan efisien dengan mengembangkan kemampuan mereka untuk mencapai tujuan. Dengan adanya tujuan maka akan membuat pegawai termotivasi untuk bekerja sebaik mungkin.

### ***Efektivitas***

Menurut Muhammad Ryaas Rasyid (1997:27), dimana efektivitas bukan hanya sekedar kemampuan organisasi dalam mewujudkan tujuan-tujuannya, tetapi juga mencakup inovasi yang terdiri penyesuaian, pembelajaran organisasi serta kemampuan untuk mengelola perubahan.

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai karena adanya suatu proses kegiatan. Efektivitas adalah pencapaian tujuan dari usaha bersama. Efektivitas juga dapat dipandang agar pelaksanaan administrasi dapat mencapai hasil seperti apa yang telah direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil serta tepat guna.

Menurut Harbani Pasolong (2007:04) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah sebagai hubungan sebab akibat, dengan demikian efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. James L Gibson dkk (dalam Harbani Pasolong, 2007:4) mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.

Sedangkan menurut Kumorotomo (2006:14) efektivitas menyangkut apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasional teknis, nilai, misi tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pendanaan Bahasa Indonesia pelayanan dalam arti bahasa inggris ada 2, yaitu *administering* dalam *administration* dan *serviring* dalam servis (*public service* dan *civil service*). Konsep *administration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbang substansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (servis) sebaliknya. Bahasa inggris *service* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan) dan dapat pula diartikan sebagai produk (output, layanan, hasil layanan).

Menurut Supranto (2006:227) Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Moenir (dalam Pasolong 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Kotler dalam Sampara (dalam Sinambela 2010:4) 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.

### ***Bentuk Pelayanan Publik***

Pemerintah telah mengatur tentang bentuk pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Undang-Undang diatas membagi bentuk pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 ada tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
2. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasiaannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimannya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya, pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

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

“Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya” (Harbani Pasolong 2013:132). Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan layanan publik merupakan salah satu referensi yang dapat digunakan oleh warga Negara. Penyelenggaraan layanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena

di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga Negara dan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan dan dinilai secara langsung oleh warga. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator suatu pemerintahan.

### **Metode Penelitian**

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.

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 “Efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang” yaitu:

1. Efektivitas kerja pegawai :
  - a. Kemampuan kerja pegawai (*Input*)
  - b. Hasil kerja yang dicapai oleh pegawai (*Output*)
  - c. Tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai (*Outcome*).
2. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Efektivitas Kerja Pegawai***

Efektivitas kerja pegawai adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan pegawai dalam pencapaian kinerja pada organisasi yang terdiri atas, kemampuan kerja pegawai (*input*), hasil kerja pegawai (*output*) dan tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai (*outcome*).

#### ***Kemampuan Kerja Pegawai (Input)***

Kemampuan merupakan suatu keahlian untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh pekerjaan tersebut. Oleh sebab itu, karyawan yang memiliki kemampuan kerja yang tinggi akan dapat menunjang tercapainya Visi dan Misi organisasi untuk segera maju dan berkembang pesat, guna mengantisipasi kompetisi global.

Suatu organisasi pemerintahan daerah menurut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan pekerjaan maka akan menghasilkan suatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintahan. Semakin banyak

keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut.

Berdasarkan seluruh hasil wawancara dengan seluruh narasumber mengenai efektivitas kerja pegawai dalam hal kemampuan kerja pegawai dapat dinilai bahwa kemampuan kerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaan sudah cukup baik karena pegawai memiliki kemampuan serta keterampilan yang cukup dalam mengerjakan tugasnya. Pegawai pun sudah berusaha memaksimalkan kemampuan serta keterampilan yang ada agar masyarakat merasa puas. Namun, dalam mengerjakan tugasnya pegawai masih terdapat beberapa hambatan yaitu, jaringan yang tidak stabil, listrik yang mengalami penurunan kemudian banyaknya jumlah masyarakat yang mengantri, serta masih adanya masyarakat yang kurang membawa persyaratan. Sehingga hal tersebut dapat membuat keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

### ***Hasil kerja Pegawai (Output)***

Hasil kerja seorang individu dapat langsung diukur secara efektif, melalui berapa jumlah yang dihasilkan (kuantitatif) maupun bagaimana mutu pekerjaan (kualitatif). Sehingga hal ini dapat lebih memudahkan organisasi memberi penilaian langsung. Hal ini pula yang menjadi dasar penulis untuk melihat sejauh mana Efektivitas Kerja Pegawai dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Selanjutnya sebagaimana pendapat yang diungkapkan oleh Mahmudi (2005: 92), mengatakan efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Dewasa ini dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, sangat diperlukan adanya sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu menghadapi persaingan dan perubahan. Sumber daya manusia yang berkualitas baik akan mampu berprestasi maksimal melalui hasil kerja yang baik serta mampu memberikan perubahan yang berdampak positif pada suatu organisasi. Maka, hasil kerja yang dimaksud dalam penelitian ini ialah hasil kerja masing-masing atau seluruh pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan dan hasil kerjanya dapat memberi kepuasan dan manfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34 Huruf (b) tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku cermat. Dengan demikian berdasarkan wawancara diatas maka dapat dinilai bahwa masyarakat merasakan belum cukup puas dengan hasil yang diberikan oleh pegawai, hal ini dikarenakan masih terdapatnya kesalahan pengetikan atau penginputan data penduduk. Masyarakat juga menilai bahwa pegawai seharusnya bisa menghasilkan pelayanan lebih baik dari pada ini

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur suatu instansi yang menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan

*input, output, outcome maupun benefict-impact* dengan penuh tanggung jawab, maka akan dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh aparatur dengan penuh tanggung jawab akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Mangkunegara (2006: 121) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja yang berkualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Sejalan dengan yang dikemukakan A.S Moenir (2006:204) mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu”.

Dengan demikian, berdasarkan dari keseluruhan wawancara tersebut maka dapat dinilai bahwa efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang terkait dengan hasil kerja pegawai, yaitu pegawai belum memiliki hasil kerja yang maksimal karena masih terdapat pegawai yang kurang memiliki kedisiplinan, kecermatan serta kurangnya kesungguhan dalam melakukan pekerjaannya yang mengakibatkan tidak maksimalnya hasil kerja yang pegawai berikan untuk masyarakat.

#### ***Tingkat Kepuasan Pelayanan Yang Dihasilkan Pegawai (Outcome)***

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan menurut Tjahya Supriatna (2003:27). Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirinya.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa perilaku pegawai Kecamatan Samarinda Seberang belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kesopanan dan keramahan pegawai kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Moenir (dalam Tangkilisan 2005) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut:

1. Tingkah Laku
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahmataman

Melihat dari hasil keseluruhan wawancara penulis dilapangan mengenai kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai Kecamatan Samarinda Seberang dengan beberapa narasumber menyatakan, tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai masih kurang hal itu disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, sarana dan prasarana yang belum memadai, kemudian yang menjadi faktor ketidakpuasan lainnya dapat dilihat dari kurang gesitnya pegawai kemudian tidak cepat tanggapnya pegawai kepada masyarakat, serta kurangnya kesopanan pegawai dalam menyampaikan informasi. Namun, disisi lain mengenai perilaku pegawai sebagian masyarakat merasa maklum bila ada pegawai yang kurang baik, sebagian masyarakat menilai itu karna faktor perasaan pegawai yang sedang tidak baik sehingga dalam memberikan pelayanan terkesan kurang baik.

### ***Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang***

#### ***Faktor Pendukung***

##### **1. Kerja Sama**

Kerja sama merupakan suatu perbuatan bantu membantu atau suatu perbuatan yang dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan daripada orang-orang melakukan kerja sama ialah untuk mewujudkan apa yang menjadi tujuan bersama mereka. Agar orang-orang yang bekerjasama itu dapat mencapai tujuan maka perlu adanya hubungan yang baik.

Berdasarkan dari wawancara maka dapat diketahui bahwa efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sangat terbantu dengan adanya koordinasi serta adanya pengawasan langsung yang diberikan oleh Camat.

##### **2. Sistem yang berbasis Online**

*E-government* adalah pemanfaatan informasi, komunikasi, dan teknologi oleh pemerintah dalam pelayanan publik. Memanfaatkan peluang dengan meningkatkan pelayanan publik berbasis inovasi teknologi diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelayanan. Sementara pelaksanaan *e-government* juga memiliki kesempatan besar dalam memberikan keterbukaan informasi publik dalam penyerapan anggaran.

Berdasarkan dari keseluruhan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber diatas, maka dapat dinilai Kecamatan Samarinda Seberang sangat terbantu dengan adanya sistem online saat ini, namun hal itu akan menjadi penghambat apabila terjadi penurunan listrik atau penurunan jaringan. Dengan adanya sistem online maka diharapkan dapat memudahkan pekerjaan pegawai, sehingga dapat meningkatkan efektivitas, efesiensi, transparansi dan akuntabilitas kerja pegawai.

#### ***Faktor Penghambat***

##### **1. Sarana dan Prasarana**

Menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004 standart pelayanan publik salah satunya yaitu: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sesuai keinginan atau harapan mereka, maka dapat dikatakan sudah memuaskan. Namun, kenyataan dilapangan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh masyarakat karena terbatasnya sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan sehingga masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa banyak hal yang menjadi penghambat dalam Efektivitas Kerja Pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu dari segi sarana dan prasarana, seperti kurangnya komputer serta printer, tidak stabilnya jaringan dan masih seringnya listrik padam. Hal-hal tersebut, jika terus berlanjut maka akan membuat terhambatnya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

2. Kurangnya Kedisiplinan Pegawai

Disiplin kerja sangat penting sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun apabila disiplin kerja pegawai kurang tentu saja akan menjadi penghambat dalam pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat diketahui bahwa kedisiplinan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang masih kurang, karena pegawai hanya tepat datang dan tepat pulang, namun tidak tepat waktu dalam melakukan pelayanan, hal ini disebabkan karena masih banyaknya pegawai yang lebih memilih mengobrol dengan pegawai lainnya dan bersantai diluar ruangan. Hal tersebut diperkuat oleh Mangkuprawira (2007:122) yang berpendapat bahwa kedisiplinan pegawai sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin disiplin semakin tinggi produktivitas kerja pegawai.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Kemampuan kerja pegawai Kecamatan Samarinda Seberang dalam melaksanakan kewajibannya sudah cukup baik. Walaupun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti kurangnya persyaratan yang dibawa masyarakat serta tidak stabilnya jaringan, namun pegawai masih dapat menyelesaikan tugasnya.
2. Hasil kerja pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang dalam menyelesaikan tugasnya dirasakan belum maksimal, hal ini di karenakan masih adanya ketidacermatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan dapat dilihat dari adanya kesalahan pegawai dalam hal pengetikan nama maupun penginputan data masyarakat.
3. Tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai dirasakan belum memuaskan, hal ini dikarenakan kurang memadainya sarana dan prasarana

sehingga membuat pegawai merasa tidak puas dengan hasil kerja yang dihasilkan. Kemudian, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian suatu produk serta kurangnya kesopanan dan keramahan pegawai kepada masyarakat sehingga menyebabkan masyarakat merasa tidak puas terhadap perilaku pegawai dalam proses pelayanan.

4. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu:
  - a. Faktor pendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ialah, adanya kerja sama seperti kearifan lokal gotong royong, serta adanya pengawasan langsung dari camat dan adanya sistem online yang semakin memudahkan pekerjaan.
  - b. Faktor penghambat efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ialah sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti komputer yang sedikit dan printer yang sudah tidak dapat berfungsi dengan baik namun masih tetap digunakan, kemudian terganggunya sistem jaringan dan turun naiknya listrik yang membuat pelayanan menjadi terhambat, serta kurangnya rasa disiplin pegawai dalam bekerja seperti masih adanya pegawai yang meninggalkan kerja pada saat jam kantor dan masih adanya pegawai yang tidak tepat waktu dalam membuka pelayanan maupun menutup pelayanan.

### **Saran**

1. Seharusnya Kecamatan Samarinda Seberang memperhatikan sarana dan prasarana seperti gedung, komputer, printer serta jaringan internet dan listrik agar tidak mengganggu jalannya pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.
2. Diharapkan kepada para pegawai/staff Kantor Kecamatan Samarinda Seberang untuk dapat meningkatkan disiplin kerja, dalam hal ini berkaitan dengan melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu, tidak terlambat masuk kantor, tidak datang untuk absensi kemudian pergi meninggalkan kantor, dan lebih meningkatkan kinerja dalam bekerja.
3. Hendaknya pegawai/staff Kantor Kecamatan Samarinda Seberang lebih meningkatkan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan pegawai.

### **Daftar Pustaka**

- Hasibuan, Malayu SP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Keban, T. Yeremis. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kumorotomo dalam Agus Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Upp Amp Ykpn
- Mangkuprawira, S., dan A.V. Hubeis, (2007) *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksa
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2005. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori administrasi public*. Bandung: Alfabeta
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT.Yarsif Watampone. Cetakan Ketiga
- Rivai, Veitzal. 2010. *Manajemen Sumber Daya manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Supriatna, Tjahya.2003. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta.Nimas Multima.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta,
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju

***Dokumen-Dokumen***

- Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002
- Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004 standart pelayanan
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik