

# KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BONTANG KUALA KOTA BONTANG

Menur Lestari<sup>1</sup>, Muh. Jamal<sup>2</sup>, Burhanudin<sup>3</sup>

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kelurahan Bontang Kuala dan Untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Bontang Kuala Kota Bontang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara Library Research dan Field work research yaitu observasi dan wawancara serta mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Sumber data diperoleh menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Fokus penelitian ini adalah hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, kecekatan mental, inisiatif, sikap, disiplin dan faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Bontang Kuala Kota Bontang. Berdasarkan hasil peanelitian diperoleh bahwa hasil kerja pegawai dikelurahan Bontang kuala berdasarkan kualitasnya sudah cukup baik. Pengetahuan pekerjaan telah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing, hanya saja tidak semua sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Kecekatan mental dilihat dari kemampuan pegawai dalam menerima intruksi kerja belum optimal. Inisiatif pegawai tergantung pekerjaan yang diberikan. Sikap pegawai dalam melayani masyarakat kurang baik. Disiplin dilihat dari jam kerja masih ada yang datang terlambat. Faktor pendukung meliputi sarana dan prasarana. Faktor penghambat meliputi Kualitas sumber daya manusia dan kurangnya kerjasama antar pegawai.*

**Kata Kunci:** Hasil, kerja, pengetahuan, pekerjaan, kecekatan mental, inisiatif, sikap, disiplin.

## Pendahuluan

Penyelenggara pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 dinamakan Aparatur Sipil Neggara (ASN), adalah pelayan masyarakat/abdi

---

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

negara yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Terkait harapan masyarakat terhadap Aparatur Sipil Negara adalah kinerja andal yang diberikan dalam pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai aparatur sipil negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas negara dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai negeri sipil yang selanjutnya disingkat ASN adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Aparatur Sipil Negara sering mendapat sorotan terhadap kinerjanya, dikarenakan *image* yang tercipta dari ASN telanjur buruk, seperti kurang produktif, suka korupsi dan menghamburkan uang Negara, rendahnya etos kerja, sering bolos, dan sebagainya. Tingkat kinerja pegawai masih di bilang rendah karena kebanyakan dari mereka hanya datang, mengisi absen, ngobrol, lalu pulang tanpa memberikan jasa mereka dalam pekerjaan yang dapat mewujudkan tujuan bersama suatu organisasi pemerintah. Melihat berbagai masalah yang timbul, maka di buatlah Undang – Undang baru No 5 Tahun 2014 khusus tentang Aparatur Sipil Negara yang mencakupi standar perekrutan yang berbasis merit system, peraturan kerja pegawai aparatur Negara, hingga sanksi yang di berlakukan jika tidak menaati peraturan Undang – Undang tersebut.

Mengenai kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik selalu saja dihadapi banyak instansi pemerintah. Akhir ini mengenai kinerja menjadi perbincangan yang tiada henti-hentinya hingga saat ini dikalangan para pengambil keputusan baik instansi pemerintah maupun swasta yang selalu menyoroti bagaimana kinerja pegawainya. Penilaian tentang kinerja individu pegawainya semakin penting ketika suatu organisasi atau lembaga melakukan reposisi pegawai. Peranan aparatur harus sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan. Oleh karena itu kantor kelurahan Bontang Kuala Kota Bontang dituntut untuk meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan observasi awal saya secara umum kinerja yang ditunjukkan oleh aparatur sipil negara dalam pelayanan publik yaitu :

1. Kinerja Pegawai di kantor kelurahan Bontang Kuala terlihat belum optimal

2. Dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan masih adanya keluhan masyarakat mengenai lambatnya pelayanan, ada juga masyarakat yang harus menunggu karena ketika masyarakat datang pegawai yang melayani tidak ada ditempat pelayanan.
3. Masih adanya pegawai yang belum memiliki inisiatif dalam bekerja, dan sebagian pegawai menunggu perintah dari atasan baru dilaksanakan.
4. Masih Adanya kekuasaan elit politik seperti warga yang ingin mengurus administrasi secara cepat dengan menghubungi pejabat yang dikenalnya dan pejabat tersebut menghubungi pihak kelurahan untuk segera menyelesaikan proses administrasi warga tersebut.
5. Masih Rendahnya pemberian motivasi dan semangat aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik,
6. Rendahnya insentif juga kompensasi yang diterima masih belum sesuai dengan pengharapan
7. Rendahnya disiplin pegawai sehingga masih adanya pegawai yang datang terlambat contohnya pada saat pagi salah satu pegawai ada yang datang jam 10:00 pagi dan pada saat jam setelah istirahat siang. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka peneliti mengangkat judul “ Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kelurahan Bontang Kuala Kota Bontang ?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kinerja***

Keban (2004:193) menyatakan bahwa kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuam dan target yang telah ditetapkan. Sedangkan Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Selanjutnya Gibson (dalam Riani 2011:78) mengatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pelayanan.

### ***Indikator Kinerja***

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999:7), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*) keluaran dan (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*).

Mangkunegara (2009:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja yaitu :

1. Kualitas  
Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan yang diberikan perusahaan.

### ***Pengukuran Kinerja***

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja.

Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Menurut Keban (2004:109) mengatakan bahwa pengukuran kinerja harus dilihat dari sebagai upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi di instansi pelayanan publik. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai atau institusi, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan – kesalahan yang dilakukan selama ini. Sedangkan Dwiyanto (2006:47) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Pengukuran kinerja, merupakan alat yang penting untuk mengevaluasi value for money di sektor publik. Value for money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang didasarkan pada tiga konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang didasarkan tiga elemen utama, yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektivitas.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja dapat dijadikan:

1. Sebagai dasar untuk memberikan kompensasi kepada pegawai yang setimpal dengan kinerjanya.
2. Sebagai dasar untuk melakukan promosi bagi pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

3. Sebagai dasar untuk melakukan mutasi terhadap pegawai yang kurang cocok dengan pekerjaannya.
4. Sebagai dasar untuk melakukan demosi terhadap pegawai yang kurang atau tidak memiliki kinerja yang baik.
5. Sebagai dasar untuk melakukan pemberhentian pegawai yang tidak lagi mampu melakukan pekerjaan.
6. Sebagai dasar memberikan diklat terhadap pegawai, agar dapat meningkatkan kinerjanya.
7. Sebagai dasar untuk menerima pegawai baru yang sesuai dengan pekerjaan yang tersedia.
8. Sebagai dasar untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu organisasi.

### ***Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja***

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Kemampuan**

Pada dasarnya kemampuan menurut Robbins (2003:50), adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi: (1) kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental, dan (2) kemampuan fisik, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan.

#### **2. Kemauan**

Kemauan atau motivasi menurut Robbins (2003:208), adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh beberapafaktor yaitu: (a) pengaruh lingkungan fisik, yaitu setiap pegawai menghendaki lingkungan fisik yang baik untuk bekerja, lampu yang terang, ventilasi udara yang nyaman, sejuk, bebas dari gangguan suara berisik dan sebaiknya ada musik. (b) pengaruh lingkungan sosial yaitu sebagai makhluk sosial dalam melaksanakan pekerjaan tidak semata-mata hanya mengejar penghasilan saja, tetapi juga mengharapkan penghargaan oleh pegawai lain, pegawai lebih berbahagia apabila dapat menerimadkan membantu pegawai lain.

#### **3. Energi**

Energi menurut Jordan E. Ayan (2002:47), adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.

#### **4. Teknologi**

Teknologi menurut Gibson dkk (1997:197), adalah tindakan fisik dan mental oleh seseorang untuk mengubah bentuk atau isi dari obek atau ide. Jadi teknologi dapat dikatakan sebagai “tindakan yang dikerjakan oleh individu atau suatu objek dengan atau tanpa bantuan alat atau alat mekanikal, untk membuat beberapa terhadap objek tersebut.

#### 5. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika pegawai mendapat kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tekun. Akan tetapi bila pegawai merasa kompensasi yang diterima jauh dari memadai, maka pegawai berpikir mendua, yaitu berusaha mencari penghasilan tambahan di luar, sehingga menyebabkan pegawai sering mangkir

#### 6. Kejelasan tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Oleh karena itu pegawai yang tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan kurang efektif. Hal ini sejalan dengan pendapat Widodo (2006:10), mengatakan bahwa seorang pemimpin birokrasi harus menentukan apa yang menjadi tujuan dari organisasi pemerintah dan menentukan pula kriteria kinerjanya.

#### 7. Keamanan

Keamanan pekerjaan menurut George Strauss & Leonard Sayles (1990:10), adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan daripada gaji atau kenaikan pangkat.

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

Dalam undang-undang No. 5 Tahun 2014 pada pasal 1 angka 1 tentang aparatur sipil negara (ASN) menyebutkan bahwa ASN adalah profesi bagi PNS dan PPPK yang bekerja pada instansi pemerintahan. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pegawai negeri sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia , pelayanan memiliki tiga makna yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sementara pelayanan menurut Sutopo dalam Sinambela (2006:6) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) 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 suatu produk secara fisik. Selanjutnya pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah pelayanan yang merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

### ***Kualitas Pelayanan publik***

Kasmir (2006:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Sementara itu Gerson (2002:55), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan.

### ***Jenis Pelayanan Publik***

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

1. Pelayanan Administratif Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lainlainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah pelayanan IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta Kelahiran/kematian)
2. Pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telepon.
3. Pelayanan jasa yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta tunjangannya.
4. Pelayanan regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

## **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan yang diselidiki.

Berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:
  - a. Hasil kerja
  - b. Pengetahuan pekerjaan
  - c. Inisiatif
  - d. Kecekatan mental
  - e. Sikap
  - f. disiplin
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik di kelurahan Bontang Kuala Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

## **Hasil Penelitian**

### ***Hasil Kerja***

Hasil kerja pegawai jika dilihat berdasarkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai kelurahan cukup baik, berdasarkan observasi penulis pegawai kelurahan memiliki kemampuan bekerja yang cukup baik, meskipun tidak sesuai dengan bidang pendidikan yang ditekuni dan mereka dapat menangani keluhan masyarakat dengan memberikan penjelasan yang baik agar tidak terjadi kesalahpahaman. Untuk mengetahui hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas maka dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada beberapa pegawai kantor kelurahan.

Hasil kerja pegawai yang dihasilkan sudah cukup baik, pegawai telah bekerja sudah sesuai dengan bidangnya, meskipun ada yang tidak sesuai dengan bidangnya mau tidak mau pegawai harus bisa dalam bekerja sesuai bidang yang ditentukan sehingga dalam menyelesaikan pekerjaannya pegawai berpedoman dengan aturan yang telah ditetapkan dan hasil kerja dalam satu hari harus dilaporkan dan direkap akhir bulan dan hasilnya itu bisa dirupiahkan sebagai penunjang kualitas kerja. Pihak kelurahan telah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai telah berupaya menyelesaikan kerjaan sesuai target yang telah ditentukan ini sudah menunjukkan ke arah yang lebih baik, namun perlu ditingkatkan lagi karena masih adanya keluhan masyarakat yang diberikan oleh pegawai.

Hasil kerja merupakan prestasi kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar,

target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Dalam hal ini sesuai dengan teori Hasibun (2008:94) mengatakan bahwa” prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

### ***Pengetahuan Pekerjaan***

Pengetahuan pekerjaan merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Pengetahuan pegawai akan pelaksanaan tugasnya dengan baik sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Untuk mengetahui pengetahuan pekerjaan maka dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada beberapa pegawai kantor kelurahan.

Menurut Ibu Wahyuni, S.STP ( Lurah Bontang Kuala) mengatakan bahwa: “Untuk pengetahuan pekerjaan pegawai telah menguasai tugas dan fungsinya dengan baik. Namun, Pada dasarnya tidak bisa kita pungkiri ada satu pekerjaan yang tidak sesuai dengan jurusan yang dilakukan dulu waktu kuliah atau sekolah , kelurahan ini bersifat pelayanan jadi siapapun dia harus bisa mencakup semua pelayanan tersebut tanpa memandang jurusannya apa.jurusan itu tidak harus menentukan dia sebagai apa walaupun mmang rata-rata sesuai dengan jurusan yang dia geluti waktu kuliah, cuman tidak menutup kemungkinan untuk jurusan lain bisa terjun atau ke bidang-bidang yang lain yang dikerjakan”. **(Wawancara,19 Maret 2018)**

Selanjutnya menurut Bapak Yusta (staff tapem ) mengatakan bahwa : “Spesialisasi saya bagian pemerintahan pelayanan administrasi kependudukan Jika dilihat dari latar belakang pendidikan saya Untuk pekerjaan saya ini memang tidak sesuai dengan keterampilan pendidikan saya , saya bukan lulusan sarjana saya hanya lulusan SMA tapi saya bisa melakukan pekerjaan ini selama bertahun-tahun dan saya sudah menjalani tugas dan fungsi saya dengan baik”. **(Wawancara, 19 Maret 2018)**

Berdasarkan hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa pengetahun pekerjaan beberapa pegawai Kelurahan Bontang Kuala, beberapa dari mereka telah melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Hanya saja jika melihat dari latar belakang pendidikannya memang tidak sesuai dengan apa yang ditekuni waktu menempuh kuliah.

Tujuan organisasi akan dapat tercapai dengan baik apabila para pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Hal ini sesuai teori subagyo (dalam Mangkunegara,2006:46) pengetahuan pegawai merupakan segala sesuatu yang mereka ketahui tentang obyek tertentu yang merupakan pengetahuan umum yang dilaksanakan secara langsung atau mempengaruhi pelaksanaan tugas pegawai.

### ***Inisiatif***

Inisiatif merupakan kesadaran kerja pegawai secara personal dalam melakukan pekerjaan tanpa harus diperintah atau dipaksa. Inisiatif dapat berfungsi untuk mendorong kinerja. Untuk mengetahui inisiatif maka dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada beberapa pegawai kantor kelurahan.

Inisiatif pegawai sudah cukup baik, Namun tergantung jenis pekerjaannya jadi tidak semua berdasarkan inisiatif pegawai itu sendiri tetapi juga menunggu perintah dari atasan.

Inisiatif merupakan daya untuk melakukan suatu pekerjaan tanpa menunggu intervensi atau suruhan orang lain. Setiap pegawai mempunyai inisiatif adalah pegawai yang proaktif atau tidak pasif yang diam menunggu perintah atasan. Pegawai yang berinisiatif tidak akan menunggu perintah dahulu untuk berbuat, mereka berbuat melebihi dari yang diperintahkan. Selalu mencari terobosan baru untuk meningkatkan hasil pekerjaan. Orang-orang seperti ini sangat disukai dalam bidang apapun yang digeluti karena hasil pekerjaan mereka melebihi apa yang diharapkan.

### ***Kecekatan Mental***

Tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima intruksi kerja dan menyelesaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada. Untuk mengetahui kejelasan dari kecekatan mental maka dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada beberapa pegawai kantor kelurahan.

Menurut Ibu Wahyuni, S.STP ( Lurah Bontang Kuala) mengatakan bahwa:

“Sejauh ini sudah cepat tanggap sesuai dengan apa yang kita perintahkan , ada juga beberapa yang molor-molor”. **(wawancara, 19 Maret 2018)**

Pernyataan yang sama diberikan Ibu Anna hadya, S.Sos ( Seklur Bontang Kuala) mengatakan bahwa :

“Tingkat kemampuan pegawai cepat tanggap dalam menerima instruksi kerja namun tidak dipungkiri ada beberapa pegawai yang suka mengulur-ngulur pekerjaan”. **(wawancara, 19 Maret 2018)**

Selanjutnya menurut Bapak Yusta (staff pemtrantibum ) mengatakan bahwa:

“kalau untuk intruksi kerja ya saya kadang langsung melakukan pekerjaan itu ketika dapat perintah dari atasan saya. Tidak bisa dipungkiri saya juga manusia kadang merasakan capek, butuh istirahat jadi saya kadang mengulur-ngulur pekerjaan sementara waktu”. **(Wawancara, 19 Maret 2018)**

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa kecekatan mental pegawai sudah cukup baik, ketika mendapatkan perintah dari atasan langsung dikerjakan namun tidak semua pegawai seperti itu. ada juga beberapa pegawai yang masih mengulur-ngulur pekerjaan.

### ***Sikap***

Sikap merupakan tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan, sikap positif juga merupakan hal penting yang harus dimiliki setiap pegawai dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui sikap pegawai dalam memberikan pelayanan maka dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada beberapa pegawai kantor kelurahan.

Sikap pegawai Kelurahan Bontang Kuala sudah cukup baik hanya saja masih ada keluhan dari masyarakat karena kurang ramah dan sikap antar pegawai seperti koordinasi atau kerjasama antar pegawai itu tidak terjalin dengan baik seperti yang dikatakan salah satu pegawai diatas bahwa kelurahan bontang kuala kurang adanya dukungan antar pegawai.

Untuk membangun sebuah organisasi menjadi organisasi maju dan besar maka diperlukan sikap-sikap yang positif dari anggotanya. Sikap yang positif akan menambah kualitas kerja anggota sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik. Sikap atau yang dikenal sebagai attitude, merupakan hal utama yang paling terlihat berbeda disetiap masing-masing pegawai. Sikap merupakan salah satu hal yang bisa dinilai dari diri seseorang. Dari sikap, seseorang bisa dianggap baik atau buruk. Seseorang bisa memiliki ribuan sikap, tetapi dalam kehidupan organisasi difokuskan pada beberapa jenis sikap yang berkaitan dengan kerja. Sikap kerja yang berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki seseorang tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Sementara itu sikap kerja adalah sikap yang diambil terhadap organisasi, pekerjaan dan ekan kerjanya. Sikap kerja yang diambil oleh anggota sebuah organisasi akan mempengaruhi objek kerjanya. Sebuah organisasi haruslah mempunyai anggota-anggota yang mempunyai sikap positif. Organisasi dapat merubah sikap anggotanya baik terhadap organisasi, pekerjaan, maupun rekan kerjanya dengan cara komunikasi. Sikap kerja terhadap organisasinya akan memunculkan komitmen dimana apabila seorang anggota mempunyai sikap kerja yang positif maka akan menimbulkan komitmen kerja yang tinggi.

### ***Disiplin***

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan. Dengan demikian Tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran mencerminkan pribadi yang taat akan peraturan kerja. apabila peraturan atau ketetapan yang ada diabaikan atau sering dilanggar, maka pegawai mempunyai disiplin yang buruk. Untuk mengetahui disiplin pegawai maka dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada beberapa pegawai kantor kelurahan.

Beberapa pegawai masih ada yang datang terlambat dengan alasan atau keperluan yang berbeda-beda. dan pegawai pun sudah mendapatkan sanksi sendiri berupa pemotongan gaji.

Suatu organisasi yang baik selalu mempunyai aturan internal dalam rangka meningkatkan kinerja dan profesionalisme, budaya organisasi mapun

kebersamaan, kehormatan, dan kredibilitas, organisasi serta untuk menjamin tetap terpeliharanya tata tertib dalam pelaksanaan tugas dan tujuan, peran, fungsi, wewenang dan tanggungjawab institusi tersebut. Hal tersebut sesuai dengan teori Siswanto (2001:291) disiplin kerja sebagai sikap menghormati, menghargai, dan taat pada peraturan yang berlaku baik tertulis maupun lisan serta sanggup menjalankannya, tidak mengelak dengan sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan. Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun lisan. Selain itu menurut Edy Sutrisno (2016:86) mengatakan bahwa perilaku seseorang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis.

Disiplin yang baik pada hakikatnya akan tumbuh dan terpancar dari hasil kesadaran manusia. Disiplin yang tidak bersumber dari hati nurani manusia akan menghasilkan disiplin yang lemah dan tidak bertahan lama.

### ***Faktor Pendukung dan penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan pelayanan di Kelurahan Bonntang Kuala***

#### ***Faktor Pendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan pelayanan di Kelurahan Bonntang Kuala***

Sarana dan prasarana segala sesuatu yang bisa dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dan prasarana sebagai penunjang utama untuk terselenggaranya suatu proses seperti pembangunan, usaha dan proyek. Hal tersebut 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 diantaranya yaitu adanya komputer, printer, ac, dispenser, mobil dinas, motor dinas.

Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik dan berkualitas, sangat diperlukan pada setiap organisasi atau perusahaan dimanapun dalam menyelenggarakan kegiatan untuk memperoleh tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya sarana dan prasarana, tidak mungkin tujuan akan dapat dicapai dengan mudah.

#### ***Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan pelayanan di Kelurahan Bonntang Kuala***

Menurut penjelasan informan, yang masih menjadi faktor penghambat dalam kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan Publik yang pertama adalah kurangnya Sumber Daya Manusia yang memadai untuk memaksimalkan pekerjaan selain itu kurangnya dukungan atau kerjasama antar pegawai, ketidakdisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas.

Dalam suatu organisasi, Sumber daya manusia bukan hanya sebagai alat dalam produksi tetapi memiliki peran penting dalam kegiatan produksi suatu

organisasi. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan maju dan berkembangnya suatu organisasi. Organisasi yang dimaksud ialah pemerintahan. Penambahan Sumber manusia yang dimaksud agar kinerja tidak menjadi terhambat.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Hasil kerja dari segi kualitas sudah berjalan dengan baik, hal ini menunjukkan hasil pekerjaan pegawai yang dilaksanakan sudah sesuai dengan bidangnya. Pihak kelurahan juga telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan pegawai telah berupaya menyelesaikan kerja sesuai target yang telah ditentukan ini sudah menunjukkan ke arah yang lebih baik, pekerjaan yang dihasilkan belum optimal, lambatnya dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun perlu ditingkatkan lagi karena masih adanya keluhan masyarakat yang diberikan oleh pegawai
2. Pengetahuan pekerjaan pegawai telah melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pengetahuan berkaitan dengan bagaimana pegawai dalam menganalisis pekerjaan. Selain itu tingkat pendidikan juga berpengaruh dalam sebuah kinerja. Karena pendidikan itu berkaitan dengan wawasan seseorang. Meskipun dikelurahan bontang kuala tidak semua pegawai bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka tempuh saat kuliah.
3. Inisiatif pegawai dikelurahan sudah cukup baik tapi tergantung jenis pekerjaannya jadi tidak semua berdasarkan inisiatif pegawai itu sendiri tetapi juga menunggu perintah dari atasan.
4. Kecekatan Mental yang penulis maksud ialah Tingkat kecepatan pegawai dalam menerima intruksi kerja dan menyelesaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada. Di Kelurahan Bontang Kuala pegawai dalam menerima intruksi kerja sudah cukup baik tetapi tergantung jenis pekerjaannya. Tidak semua langsung dikerjakan ada juga yang masih mengulur-ngulur pekerjaannya .
5. Sikap pegawai kelurahan berdasarkan kerjasama yang terjalin yaitu kurang adanya dukungan dari pegawai kelurahan bontang kuala. kurangnya koordinasi antar pegawai selain itu sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kurang menunjukkan keramahan.
6. Displin pegawai kelurahan beberapa masih ada yang datang terlambat dengan alasan tertentu. Namun dengan alasan rumah jauh itu tidak bisa dijadikan alasan. Kurangnya kesadaran pegawai inividu tentang disiplin kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Bontang Kuala .Selain itu belum sepenuhnya aparatur dapat memanfaatkan jam kerja secara efektif
7. Yang menjadi faktor pendukung Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Bontang Kuala. Sedangkan Faktor penghambat Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu kurangnya kerjasama

antar pegawai, ketidaksiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan kurangnya kuaalitas Sumber Daaya Manusia . Hal tersebut diketahui berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Kelurahan Bontang Kuala.

### **Saran**

1. Dalam meningkatkan hasil kerja yang berkualitas, kinerja pegawai di Kelurahan Bontang Kuala perlu lebih ditingkatkam lagi. Dan perlu meningkatkan fasilitas pelayanan untuk kenyamanan masyarakat.
2. Dalam meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas di Kantor Kelurahan Bontang Kuala diharapkan dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai terhadap pekerjaannya, sehingga pegawai mengerti sejauh mana tugas yang harus mereka kerjakan serta mampu melaksanakan pekerjaan yang lebih baik dan bertanggung jawab.
3. Kantor Kelurahan Bontang Kuala diharapkan dapat meletakkan pegawai pada posisi kerja/jabatan sesuai dengan tingkat pendidikan, sehingga pegawai memiliki kemampuan kerja yang baik.
4. Dalam meningkatkan Kerjasama antarpegawai Perlu adanya komunikasi atau koordinasi antar Pegawai yang lebih baik lagi.

### **Daftar Pustaka**

- Boediono, B . 2003. *Pelayanan Publik Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rinea Cipta.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Keban, Yaremis T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Gava Media.
- Laksami Riani,A. 2011. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Robbins, P. Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indesk, kelompok Gramedia, Jilid 1.
- Sinambela, lijan poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Widodo, joko.2006. *Membangun Birokrai Berbasis Kinerja*. Jakarta :Bayumedai Pubishing.