

# EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT DI KELURAHAN TANAH MERAH KECAMATAN SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA

Tenti Ratnaningsih<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Tanah Merah dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Tanah Merah. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan document research. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Tanah Merah yang mana aspek kualitas kerja Aparatur Sipil Negara masih kurang optimal dari segi kualitas pembuatan laporan yang belum seluruhnya mencapai target kualitas kerja yang diberikan. Aspek kuantitas kerja Aparatur Sipil Negara masih kurang optimal dari jumlah pekerjaan yang dihasilkan yang tidak sesuai dengan target jumlah pekerjaan selama satu tahun. Aspek pemanfaatan waktu kurang optimal akibat kurang pandai dalam mengoperasikan komputer sehingga menghambat pekerjaan. Aspek tingkat kehadiran kurang baik yang mana Aparatur Sipil Negara hadir tidak tepat waktu dan aspek kerjasama sudah cukup bagus, yang mana Aparatur Sipil Negara melakukan kerjasama dalam melakukan pekerjaan.*

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik.*

## **Pendahuluan**

Aparatur kelurahan adalah “pelaksana pelayanan kepada masyarakat telah dijalankan namun dianggap belum efektif dan efisien”. Pelayanan yang diberikan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: tentiratna@gmail.com

belum memberikan kualitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Peran dari seluruh aparaturnya Kelurahan Tanah Merah belum merata dirasakan oleh semua lapisan masyarakat yang ada di Kelurahan Tanah Merah. Efektivitas kinerja aparaturnya terhadap tugas dan fungsinya menjadi semakin penting dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis di Kelurahan Tanah Merah dengan wawancara dengan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi dan menerima pelayanan oleh pegawai diperoleh informasi bahwa, hasil kerja pegawai kelurahan masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan di Kelurahan Tanah Merah, antrian masyarakat begitu panjang. Hasil kerja pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal karena beberapa pegawai yang datang terlambat di atas pukul 08.00 pagi, kebanyakan pegawai hadir pada Pukul 09.00, sehingga masyarakat menunggu kedatangan pegawai di kelurahan. Pegawai juga dinilai memakan waktu yang cukup lama dalam bekerja. Hal ini terbukti dari masih kurangnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti surat-surat keterangan atau pengantar yang diperlukan masyarakat, sangat lama saat dikerjakan pegawai dalam membuat surat, karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat. Tingkat disiplin yang kurang diterapkan oleh pegawai juga merupakan masalah utama yang dihadapi masyarakat saat berurusan di Kantor Kelurahan, karena pada saat masyarakat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan, sering terjadi pegawai atau aparat yang berkaitan tidak ada ditempat untuk melayani masyarakat, dan dengan melakukan kerja sama dengan pegawai lain, pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan memakan waktu yang singkat, tetapi pegawai Kelurahan Tanah Merah hanya mau mengerjakan tugasnya sendiri tanpa mau bekerja sama dengan pegawai lain. Terlihat bahwa pegawai tersebut masih kesulitan dalam melayani masyarakat, sebenarnya tidak semua pekerjaan di kelurahan dapat dikuasainya. agar diberikan pelayanan yang baik dalam penyelesaian pekerjaan di Kelurahan Tanah Merah yang dengan cepat, mudah, bermutu, ramah, nyaman, transparan, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, tidak diberikan oleh pihak Kelurahan Tanah Merah.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Efektivitas***

“Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi. Organisasi biasanya berada dalam lingkungan yang bergejolak dengan sumber daya yang terbatas. Sehubungan dengan hal tersebut para ahli mengemukakan definisi tentang efektivitas sebagai berikut, Efektivitas merupakan harapan yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai.” (Umar, 201:121)

Definisi lain, mengenai efektivitas adalah “kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”. Apabila dicermati bahwa efektivitas kerja pada suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri. “Kegiatan yang dimaksud adalah usaha yang dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi organisasi tersebut. Istilah efektif (*effektive*) dan (*efficien*) merupakan istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Pada prinsipnya efektivitas individu para anggotanya didalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut.” (Kurniawan, 2015:109).

Efektivitas adalah “pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.” (Siagian, 2012:24).

### ***Indikator Efektivitas***

Menurut Moenir (2010:167), “mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya.” Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa

### ***Pengertian Kinerja***

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang di capai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2011:24) bahwa “kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut.” Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok.

Menurut Fahmi (2010:2), mengatakan bahwa “kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.” Secara lebih tegas Amston dan Baron (dalam Fahmi, 2010:2), mengatakan “kinerja merupakan

hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.”

Sedangkan menurut Simamora (2014:327), mengemukakan bahwa “kinerja adalah suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari keluaran yang dihasilkan baik oleh jumlah maupun kualitasnya.”

Sedarmayanti (2001:147), menjelaskan bahwa “kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.”

### ***Indikator-Indikator Kinerja***

Berbicara tentang kinerja tentu saja tidak akan lepas dari indikator-indikator kinerja itu sendiri. Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1993:7), adalah “ukuran yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*), keluaran, (*outputs*), dan hasil (*outcomes*).”

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Sementara dalam Kamus Besar Indonesia dijelaskan “pelayanan sebagai cara atau hasil pekerjaan melayani, yang berarti menyuguhi, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.” (Lukman, 2008:8). Sedangkan pendapat berbeda yang mengatakan bahwa pelayanan adalah “suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 2010:27).

“Pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama.” (Thoha dalam Sedarmayanti, 2015:195). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan usaha yang dilakukan sekelompok orang di instansi tertentu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dalam suatu kegiatan.

Pelayanan adalah “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan.” (Gronroos dalam Winarsih, 2014:20) dan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.”

### **Metode Penelitian**

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

### **Hasil Penelitian**

#### ***Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kelurahan Tanah Merah***

#### ***Kuantitas Kerja***

Kuantitas kerja adalah “segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka”. Pengukuran kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari kuantitas kerja yang diselesaikan dalam waktu tertentu. Dengan kuantitas tersebut seorang karyawan memiliki kemampuan ataupun kepercayaan untuk melakukan kerja-kerja organisasi. Untuk indikator dari kuantitas kerja meliputi:

1. Melakukan pekerjaan sesuai dengan target output yang harus di hasilkan per orang.
2. Melakukan pekerjaan sesuai dengan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui bagaimana kuantitas pekerjaan yang dihasilkan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Berikut adalah penjelasan Bapak Joko. S.Sos selaku Lurah di Kelurahan Tanah Merah :

“Menurut saya banyak pekerjaan yang dapat dihasilkan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah setiap bulannya, walaupun terkadang jumlah pekerjaan yang dihasilkan Aparatur Sipil Negara masih belum sesuai terget di Kantor Kelurahan Tanah Merah.” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

Selanjutnya Bapak Akhmad Hafani Ansyar, S.Pd selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, beliau mengatakan:

“Aparatur Sipil Negara menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diberikan, akan tetapi tugas yang dihasilkan bervariasi antara Aparatur Sipil Negara yang satu dengan yang lainnya, ada yang banyak dan ada yang sedikit, hal tersebut tergantung ketelatenan Aparatur Sipil Negara dalam menyelesaikannya.” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Kemudian Bapak Supandi, SH selaku Kasi Pemerintahan / Ketentraman dan Ketertiban, menyampaikan bahwa:

“Menurut saya Aparatur Sipil Negara berusaha menyelesaikan pekerjaan sebanyak-banyaknya setiap bulannya sesuai dengan target yang diberikan, akan tetapi adanya kendala berbagai hal menyebabkan tertundanya pekerjaan yang harusnya selesai menjadi belum selesai. Dimana banyak pekerjaan yang dapat dihasilkan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah setiap bulannya, namun jumlah pekerjaan yang dihasilkan Aparatur Sipil Negara masih banyak yang tidak sesuai dengan target di Kantor Kelurahan Tanah Merah.” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kelurahan Tanah Merah, beliau menyampaikan:

“Menurut saya Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah berupaya menyelesaikan pekerjaan sebanyak-banyaknya agar memaksimalkan pencapaian tugas yang diberikan dan target tercapai setiap bulannya akan tetapi masih banyak yang belum tercapai” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

### ***Kualitas Kerja***

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui bagaimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Berikut adalah penjelasan Bapak Joko. S.Sos selaku Lurah di Kelurahan Tanah Merah :

“Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Tanah Merah memiliki kualitas kerja yang masih kurang baik yaitu apa yang dikerjakan sesuai dengan perintah, namun terkadang masih kurang lengkap atau terjadi kesalahan penulisan karena kurangnya ketelitian petugas.” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

Selanjutnya hal yang sama juga disampaikan pula oleh Bapak Akhmad Hafani Ansyar, S.Pd selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, beliau mengatakan:

“Menurut saya kualitas kerja Aparatur Sipil Negara memang kurang efektif akibat banyaknya pekerjaan yang tertumpuk akibat penyelesaiannya tidak sesuai target. Kualitas kerja yang target tidak tercapai seperti pegawai administrasi yang pengolahan data tidak lengkap dan terjadi kesalahan terdapat 4 dari 7 orang ASN sehingga masih tingginya jumlah pegawai yang belum terampil atau belum efektif kualitas kerjanya” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa kualitas kerja yang dihasilkan kurang efektif karena banyaknya pekerjaan yang tertumpuk. Hal

ini membuat Aparatur Sipil Negara bekerja tergesa-gesa dan tidak teliti dalam menyelesaikan tugas sehingga seringkali terjadi pengolahan data yang tidak lengkap atau terjadi kesalahan pengetikan.

Namun pendapat Bapak Joko. S.Sos dan Bapak Akhmad Hafani Ansyar, S.Pd tersebut, berbeda dengan pendapat Bapak Supandi, SH selaku Kasi Pemerintahan / Ketentraman dan Ketertiban, menyampaikan bahwa:

“Menurut saya Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah memiliki kemampuan yang baik sesuai dengan bidangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, hanya saja kadang terjadi ketidaksesuaian kualitas kerja sesuai yang diharapkan akibat kurangnya keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pekerjaan di Kantor Kelurahan Tanah Merah akibat kurangnya pelatihan yang membuat kualitas kerja yang dihasilkan kurang maksimal” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Pendapat masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kelurahan Tanah Merah, beliau menyampaikan:

“Menurut saya Aparatur Sipil Negara sudah berusaha memberikan kualitas kerja yang efektif, hanya saja kadang terjadi ketidaksesuaian akibat kurangnya keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pekerjaan di Kantor Kelurahan Tanah Merah” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

Dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah masih kurang efektif karena banyaknya pekerjaan yang tertumpuk. Hal ini membuat Aparatur Sipil Negara bekerja tergesa-gesa dan tidak teliti dalam menyelesaikan tugas sehingga seringkali terjadi pengolahan data yang tidak lengkap atau terjadi kesalahan pengetikan. Selain itu, kurangnya pemberian pelatihan membuat Aparatur Sipil Negara kurang terampil dalam mengerjakan tugas, seperti pengolahan data terdapat yang masih kosong akibat petugas kurang memahami pencatatan dan pengkodean.

### ***Pemanfaatan Waktu***

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan waktu dalam pekerjaan yang dihasilkan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Berikut adalah penjelasan Bapak Joko. S.Sos selaku Lurah di Kelurahan Tanah Merah :

“Terdapat prosedur dan pedoman kerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah berupa mengacu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Aparatur Sipil Negara Negeri Sipil, akan tetapi masih terdapat yang kurang pandai dalam

mengoperasikan komputer sehingga menghambat pekerjaan dan tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

Menurut penuturan diatas, diketahui masih terdapat kendala yang membuat efektifitas belum tercapai seperti kurangnya kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam mengoperasikan sarana prasarana kantor contohnya komputer membuat pemanfaatan waktu kurang maksimal.

Selanjutnya ditambahkan pula oleh Bapak Akhmad Hafani Ansyar, S.Pd selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, beliau mengatakan:

“Ya terdapat prosedur dan pedoman kerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah yang telah berjalan dengan baik. Sanksi yang diberlakukan jika Aparatur Sipil Negara tidak menaati prosedur dan pedoman kerja berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Berdasarkan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan efektifitas Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, agar Aparatur Sipil Negara disiplin dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga tujuan organisasi tercapai.

Tidak jauh berbeda dengan pendapat di atas, Bapak Supandi, SH selaku Kasi Pemerintahan / Ketentraman dan Ketertiban, menyampaikan bahwa:

“Prosedur dan pedoman kerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah berdasarkan peraturan yang berlaku, dimana petugas patuh terhadap peraturan yang berlaku dikantor, sebab jika tidak patuh maka akan mendapatkan sanksi sesuai peraturan tersebut. Namun dalam pengoperasian teknologi seperti komputer masih terdapat Aparatur Sipil Negara yang kurang pandai yang mmebuat terhambatnya pemanfaatan waktu” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Pemanfaatan waktu dalam pekerjaan yang dihasilkan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah yaitu masih kurang efektif dimana masih terdapat Aparatur Sipil Negara yang kurang pandai dalam mengoperasikan komputer sehingga menghambat pekerjaan dan kurang efektifnya pemanfaatan waktu. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di tempat kerja terdapat prosedur dan pedoman kerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Sosial Kota Samarinda berupa mengacu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Aparatur Sipil Negara Negeri Sipil. Sanksi yang diberlakukan jika Aparatur Sipil Negara tidak menaati prosedur dan pedoman kerja berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Aparatur Sipil Negara Negeri Sipil.



### ***Tingkat Kehadiran***

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui tingkat kehadiran Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Berikut adalah penjelasan Bapak Joko. S.Sos selaku Lurah di Kelurahan Tanah Merah :

“Pegawai harusnya disiplin dalam bekerja karena kedisiplinan sangat berpengaruh khususnya tingkat kehadiran pegawai. Terdapat prosedur dan pedoman kerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah berupa mengacu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Aparatur Sipil Negara Negeri Sipil. Namun masih terdapat petugas yang hadir pada saat jam kerja tidak tepat waktu seperti masuk kerja 07.30 WITA baru datang jam 09.00 WITA. Padahal jika ada petugas yang berhalangan hadir kerja atau terlambat diharapkan melapor atau minta izin sebelumnya. Ya terkadang terdapat Aparatur Sipil Negara yang masuk maupun pulang kerja dan juga istirahat tidak sesuai aturan, sanksinya yaitu biasanya dipanggil secara lisan terlebih dahulu, jika masih melanggar disesuaikan dengan tingkat kesalahan” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

Selanjutnya ditambahkan pula oleh Bapak Akhmad Hafani Ansyar, S.Pd selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, beliau mengatakan:

“Ya Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah diharapkan disiplin masuk dan pulang kerja sesuai waktu, karena jika tidak menaati prosedur dan pedoman kerja berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil akan mendapatkan sanksi. Namun masih ada beberapa pegawai yang terlambat atau pulang sebelum waktunya dan tidak mendapatkan sanksi. Selain itu, lurah itu sendiri juga terkadang terlambat masuk kerja, hal inilah yang turut memicu pegawai bawahannya juga terlambat masuk kerja” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Tidak jauh berbeda dengan pendapat di atas, Bapak Supandi, SH selaku Kasi Pemerintahan / Ketentraman dan Ketertiban, menyampaikan bahwa:

“Tentu saja pegawai diwajibkan hadir tepat waktu, dikarenakan prosedur dan pedoman kerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah berdasarkan peraturan yang berlaku, dimana masih ada petugas yang kurang patuh terhadap peraturan yang berlaku dikantor” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kelurahan Tanah Merah, beliau menyampaikan:

“Pegawai diharapkan masuk kerja sesuai dengan jam kerja di mulai pukul 07.30 WITA sampai dengan 13.00 WITA, tapi pelayanan hanya sampai pukul 12.00 siang selama masa pandemi COVID-19. Namun saat saya ke kantor jam 08.00 WITA masih ada pegawai yang belum masuk, sehingga menunggu pelayanan lama karena pegawai belum datang” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

### ***Kerjasama***

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui kerjasama Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Berikut adalah penjelasan Bapak Joko. S.Sos selaku Lurah di Kelurahan Tanah Merah :

“Untuk saat ini, hasil pekerjaan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah sudah cukup efektif, tentu saja Aparatur Sipil Negara memerlukan kerjasama serta bimbingan atau pengawasan dalam melakukan pekerjaan di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Jika ada masalah yang terjadi, melakukan musyawarah, mengumpulkan semua pegawai untuk memecahkan masalah tersebut” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

Menurut penuturan diatas, diketahui Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah melakukan kerjasama antara rekan kerja dan kerjasama berupa bimbingan atau pengawasan dari pimpinan yaitu lurah dalam melakukan pekerjaan di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Jika ada masalah yang terjadi, melakukan musyawarah antara pimpinan dengan pegawai untuk memecahkan masalah tersebut.

Selanjutnya ditambahkan pula oleh Bapak Akhmad Hafani Ansyar, S.Pd selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, beliau mengatakan:

“Tentu saja perlu adanya kerjasama karena kami berusaha hasil pekerjaan baik dan sesuai dengan indikator kinerja yang baik di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Seperti jika ada pegawai yang cuti atau sakit tidak masuk kerja, sehingga pekerjaannya dapat dibantu ditangani oleh pegawai lainnya sehingga pelayanan pada masyarakat tidak tertunda atau mengalami hambatan” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Berdasarkan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa perlu adanya kerjasama karena ASN berusaha hasil pekerjaan baik dan sesuai dengan indikator kinerja yang baik di Kantor Kelurahan Tanah Merah. Seperti jika ada pegawai yang cuti atau sakit tidak masuk kerja, sehingga pekerjaannya dapat dibantu ditangani oleh pegawai lainnya sehingga pelayanan pada masyarakat tidak tertunda atau mengalami hambatan.

Bapak Supandi, SH selaku Kasi Pemerintahan / Ketentraman dan Ketertiban, menyampaikan bahwa:

“Menurut saya untuk kerjasama cukup baik, dimana kami melakukan musyawarah, mengumpulkan semua pegawai untuk memecahkan masalah tersebut dan saling membantu menyelesaikan pekerjaan yang sulit atau menggantikan tugas pegawai yang sedang sakit atau cuti” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Dari wawancara diatas, dapat diketahui bahwa kerjasama Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah dengan melakukan musyawarah berupa mengumpulkan semua pegawai untuk memecahkan masalah tersebut dan saling membantu menyelesaikan pekerjaan yang sulit atau menggantikan tugas pegawai yang sedang sakit atau cuti.

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kelurahan Tanah Merah, beliau menyampaikan:

“Soal kerjasama antara pegawai di dalam kelurahan saya kurang tahu, tapi biasanya kalau misalnya mau urus KTP tugasnya dilakukan oleh bapak yang bersangkutan, dan jika bapak tersebut tidak hadir biasanya ditangani oleh pegawai lainnya, jadi pelayanan tidak tertunda” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

### ***Faktor Penghambat Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kelurahan Tanah Merah***

Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui faktor penghambat efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Tanah Merah. Berikut adalah penjelasan Bapak Joko. S.Sos selaku Lurah di Kelurahan Tanah Merah :

“Menurut saya faktor penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah kurangnya sarana prasarana yang mendukung seperti jaringan internet yang kurang memadai sehingga pekerjaan sering terlambat dan kurang maksimal. Jadi pekerjaan disini didukung internet kalau sudah jaringan lelet membuat terhambat pekerjaannya jadi penyelesaiannya tidak sesuai waktu” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

Selanjutnya ditambahkan pula oleh Bapak Akhmad Hafani Ansyar, S.Pd selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, beliau mengatakan:

“Faktor penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah dapat berupa motivasi yang masih kurang sehingga Aparatur Sipil Negara sering tidak hadir ditempat kerja, seperti pemberian tunjangan atau penghargaan kepada Aparatur Sipil Negara berdasarkan

beban kerjanya. Selain itu, kurangnya sarana prasarana penunjang seperti jaringan internet yang lelet jadi kami kerjanya kurang optimal” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Bapak Supandi, SH selaku Kasi Pemerintahan / Ketentraman dan Ketertiban, menyampaikan bahwa:

*“Faktor penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah yaitu sarana prasarana yang masih kurang sehingga menghambat pekerjaan seperti jaringan yang lelet” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).*

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kelurahan Tanah Merah, beliau menyampaikan:

“Menurut saya faktor penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah yaitu jaringan yang sering lelet, jadi misalnya saya mengurus berkas yang harusnya 1 hari selesai jadi tertunda menjadi besok baru selesai karena sistemnya tidak dapat di akses” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

### ***Faktor Pendukung Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kelurahan Tanah Merah***

Berikut adalah penjelasan Bapak Joko. S.Sos selaku Lurah di Kelurahan Tanah Merah :

“Faktor pendukung kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah yaitu terdapatnya sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas, terdapat sarana dan prasarana pendukung berupa komputer yang menunjang pelaksanaan pekerjaan” (Wawancara tanggal 22 Oktober 2020).

Selanjutnya ditambahkan pula oleh Bapak Akhmad Hafani Ansyar, S.Pd selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, beliau mengatakan:

“Menurut saya faktor pendukung kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah yaitu sarana dan prasarana pendukung berupa komputer dalam memfasilitasi pelaksanaan pekerjaan” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

Bapak Supandi, SH selaku Kasi Pemerintahan / Ketentraman dan Ketertiban, menyampaikan bahwa:

“Menurut saya faktor pendukung kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tanah Merah yaitu peralatan kerja yang menunjang sehingga pekerjaan cepat selesai seperti komputer. Selain itu adanya pelatihan yang mendukung meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan” (Wawancara tanggal 26 Oktober 2020).

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Tanah Merah masih kurang efektif dikarenakan :
  - a. Aspek kuantitas kerja Aparatur Sipil Negara masih kurang efektif yang mana jumlah pekerjaan yang dihasilkan masih terdapat belum selesai sesuai target penyelesaian.
  - b. Aspek kualitas kerja Aparatur Sipil Negara masih kurang efektif yang mana terdapat pengolahan data yang tidak lengkap atau terjadi kesalahan pengetikan.
  - c. Aspek pemanfaatan waktu kurang efektif akibat kurang pandai dalam mengoperasikan komputer sehingga menghambat pekerjaan dan kurang efektifnya pemanfaatan waktu.
  - d. Aspek tingkat kehadiran kurang efektif yang mana pimpinan maupun bawahan kurang disiplin masuk dan pulang kerja tidak sesuai waktu.
  - e. Aspek kerjasama sudah efektif yang mana melakukan kerjasama antara rekan kerja dan dengan pimpinan berupa bimbingan atau pengawasan.
2. Faktor penghambat efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Tanah Merah yaitu berupa kurangnya sarana prasarana penunjang seperti jaringan internet yang lelet dan kurangnya motivasi kerja dari atasan sehingga kinerja tidak optimal. Selain itu, faktor pendukung efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Tanah Merah yaitu berupa sarana dan prasarana pendukung berupa komputer yang menunjang pelaksanaan pekerjaan dan adanya pelatihan yang diadakan setahun 2 kali sesuai dengan bidang pekerjaan Aparatur Sipil Negara.

### ***Saran***

1. Untuk memperbaiki kuantitas kerja Aparatur Sipil Negara yang tidak sesuai target diharapkan Lurah melakukan pengawasan kedisiplinan pegawai dalam kehadiran dan penyelesaian pekerjaan sesuai batas waktu yang ditentukan. Memperbaiki jaringan internet dan komputer agar pekerjaan dapat berlangsung efektif.
2. Untuk memperbaiki kualitas kerja Aparatur Sipil Negara diharapkan Lurah melakukan pengawasan dengan tidak membiarkan pekerjaan bawahannya menumpuk seperti terdapat target tiap hari yang harus diselesaikan, dilakukan pemeriksaan hasil pekerjaan dan memberikan bimbingan khususnya dalam pengisian laporan agar lengkap atau tidak terjadi kesalahan pengetikan.

3. Untuk memperbaiki pemanfaatan waktu kerja Aparatur Sipil Negara diharapkan dilakukan pelatihan oleh lurah atau pegawai yang memahami tentang teknologi komputer untuk memberikan bimbingan teknis kepada pegawai yang kurang kemampuannya dalam mengoperasikan program komputer.
4. Untuk memperbaiki tingkat kehadiran diharapkan lurah memberikan contoh dengan masuk dan pulang kerja tepat waktu, sehingga sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin dapat ditegakkan.

### **Daftar Pustaka**

- Barata, A. A. 2010. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dharma, Surya. 2010. *Manajemen Kinerja, Falsafah Teori & Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: UGM Press
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gibson. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- Keban, T. Yeremias. 2010. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Milles, B. Mathew, A. Michael Huberman dan Johny Saldana, 2014. *Qualitative Data Analysis*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.
- Nawawi, Hadari. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins SP. 2011 *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika.
- Siagian, P. Sondang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.