

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT JUAI KABUPATEN BALANGAN

Kinerja merupakan suatu penyelesaian tugas kedinasan yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh instansi tersebut. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengetahui kinerja pegawai Pada Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan. Penggunaan sampel pada penelitian ini, adalah keseluruhan populasi dijadikan sampel. Yang menjadi sampel adalah 30 orang pegawai yang ada di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan serta diambil keterangan dari masyarakat yang dijadikan informan. Masyarakat ini diambil sebagai bahan perbandingan atas tanggapan pegawai. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi konsep pengukuran pada penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja

pegawai dengan indikator pengetahuan, pangalaman, dan kepribadian dapat dikatakan baik sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan rata-rata pegawai menyatakan bahwa kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik dengan jumlah jawaban sebanyak 272 jawaban atau sebesar 64% dari keseluruhan jawaban. Pada kesempatan ini penulis menyarankan agar pegawai dapat meningkatkan kinerjanya, untuk menciptakan kinerja yang baik, pimpinan seharusnya banyak melakukan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai Pada Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan agar dapat lebih baik lagi.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengembangan sumber daya aparatur sangat diperlukan karena kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil adalah aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional. Tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia dan

memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Tujuan nasional itu hanya dapat dicapai melalui pembangunan nasional yang terencana, terarah, realitas serta dilaksanakan secara bertahap, bersungguh-sungguh, berdaya guna dan berhasil guna.

Dalam upaya meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Adapun dalam hal ini kinerja yang dimaksud bersifat spesifik dan jelas (1), dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif (2), dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil manfaat dan dampak (3), harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan (4) dan efektif yaitu dapat dikumpulkan, diola

dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif (5).

Berdasarkan surat keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor: SK B2 1/KP/IX/2000/09 tanggal 23 September 2000 ditetapkan tugas camat sebagai berikut:

Membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian. Jadi dengan demikian lebih menekankan pada perilaku masing-masing aparat pelaksana dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan kegiatan dan kinerja yang baik maka diperlukan pembinaan, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan

keterampilan. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil. Adapun PP No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain:

1. Mentaati ketentuan jam kerja
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi

yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah diantaranya Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan. Adapun yang menjadi tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Kantor Camat Juai adalah berupa pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, Surat Kematian dan lain sebagainya. Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka dibutuhkan tenaga-tenaga kerja yang profesional, berkualitas dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Namun yang terjadi seakan berbanding terbalik dengan apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari setiap instansi maupun pegawai itu sendiri, kinerja ataupun pelayanan yang diberikan Kantor Camat Juai belum dapat dikatakan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah ataupun sebagaimana

mestinya, karena masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengguna pelayanan yaitu masyarakat merasa dirugikan waktu dan materil. Hal ini yang menarik untuk dapat dicari jalan keluar bahkan sumber masalahnya agar pelayanan publik di Kantor Camat Juai dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat terutama.

Dari uraian diatas, diharapkan agar setiap pegawai dapat memberikan dan bekerja sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan prestasi kerja agar dari semangat kerja yang diberikan seorang pegawai dapat memberikan motivasi kerja terhadap pegawai lainnya sehingga kegiatan kerja didalam sebuah instansi atau organisasi dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Dengan semangat kerja dan kesadaran akan tugas haruslah memiliki loyalitas tinggi dan etos kerja merasa puas dan nyaman dalam menjalankan tugas, dengan adanya kenyamanan kerja di kantor, kemungkinan tidak ada lagi pegawai yang mengabaikan masyarakat sehingga

tercipta suasana kerja yang baru dan prestasi kerja yang baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kepuasan masyarakat merupakan komponen yang sangat penting bagi setiap Pegawai Negeri Sipil yang memiliki tugas pokok sebagai pengabdian masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan apa yang telah menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan agar setiap Pegawai Negeri Sipil dapat memberikan pelayanan yang prima, tidak mempersulit ataupun menyalahgunakan jabatan untuk memperkaya diri sehingga kualitas pelayanan menjadi buruk dan masyarakat mulai terbiasa dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan dan tata cara yang sesungguhnya. Oleh karena itu, pemerintah harus berperan aktif dalam memantau kinerja pegawai dan tidak segan menindak oknum yang bekerja tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sebagai Pegawai Negeri Sipil sehingga tercipta efek jera yang berfungsi untuk mengontrol tindakan kinerja Pegawai Negeri Sipil itu

sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dan bangga terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil itu sendiri. Untuk menjalankan efektifitas kerja, maka diperlukan suatu sistem manajemen yang efektif dan efisien yang dapat mengkoordinir setiap pekerjaan, kegiatan kantor, membina dan mengatur tenaga kerja sebagai pelaksana serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pekerjaan demikian juga dengan kantor Camat Juai dalam menjalankan aktifitas kantor memerlukan tenaga kerja yang mampu bekerja secara produktif guna mencapai tujuan serta visi dan misi yang telah ditetapkan.

Manusia merupakan unsur penggerak dan perilaku proses mekanisme dalam sistem pemerintahan, oleh sebab itu, agar mekanisme pemerintahan itu dapat berjalan dengan baik yakni sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka manusia atau subyek pelakunya harus baik pula. Dengan kata lain, mekanisme pemerintahan di pusat maupun di daerah dapat berjalan sebagaimana mestinya, bilamana manusia sebagai subyek yang menggerakannya memiliki

kemampuan yang tinggi untuk melaksanakan tugas pokoknya sebagai aparatur negara. Tanpa manusia sebagai pelaksana yang memiliki kemampuan yang tinggi, maka mekanisme pemerintahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pendidikan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas kantor yang dilaksanakan, dengan melalui jalur pendidikan dan pelatihan pegawai yang dilaksanakan Pemerintah Daerah diharapkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan kantor serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat guna memperoleh kepuasan bagi masyarakat itu sendiri dalam mengurus administrasi yang berhubungan langsung dengan aparat pemerintahan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah kabupaten kota. Dari keahlian, kemampuan dan pengalaman pegawai dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja yaitu dengan memberikan motivasi terhadap prestasi yang telah dicapai oleh pegawai, sebetulnya dengan sistem pengelolaan kinerja maka kita dapat mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilihat baik buruknya serta ini sangat berpengaruh dengan apa yang akan diperbuat oleh pegawai menyangkut pekerjaan yang diembannya dari kantor tersebut, intinya kinerja disebuah instansi pemerintahan akan terlihat baik jika aparatur yang bekerja didalamnya dapat bekerja dengan baik dan terarah sesuai dengan ketetapan dan landasan yang ada pada instansi pemerintahan tersebut.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa aktifitas kerja pegawai dan disiplin yang tinggi menjadi salah satu syarat bagi pegawai untuk mendapatkan suatu kedudukan, yang mana nantinya menciptakan prestasi yang baik dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Sebagai pegawai yang telah mendapatkan suatu pembinaan atau semangat kerja yang baik, sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah diamanahkan kepadanya dan jika menemukan suatu masalah dalam melaksanakan tugasnya diharapkan agar mampu mencari jalan keluar serta menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi dirinya sendiri maupun orang lain.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa tujuan dari pengembangan sumber daya adalah untuk memperbaiki efisien dan aktifitas kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan pencapaian sasaran program kerja yang telah ditetapkan.

Sehubungan dengan hal diatas, untuk menciptakan kesadaran pegawai akan tugasnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat yang identik dengan kinerja pegawai, loyalitas dan disiplin yang tinggi bagi setiap Pegawai Negeri Sipil. Dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila hasil yang dicapai benar terlaksana sesuai dengan rencana untuk menciptakan hal tersebut, maka motivasi kerja pegawai sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

Berangkat dari fenomena yang terjadi itulah penulis melihat adanya beberapa gejala kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor Camat Juai yang kurang baik. Hal ini terlihat pada gejala-gejala sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan sebagainya, seharusnya dapat dikerjakan sesuai dengan waktu dan biaya yang telah ditetapkan, pada kenyataannya masih saja ada aparat yang memungut bayaran yang tidak sesuai serta waktu pembuatan yang relatif lama.
2. Adanya sejumlah pegawai yang selalu terlambat masuk kantor dan sering tidak ada di kantor pada jam kerja, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan pegawai tidak berada di kantor.
3. Terlihat banyaknya masyarakat yang sulit dalam mengurus proses administrasi dan cenderung dipersulit serta dituntut untuk membayar sejumlah uang jika proses administrasinya ingin segera selesai.
4. Adanya oknum-oknum yang bukan merupakan pegawai dari kantor camat tersebut tetapi bisa menjadi perantara dalam menyelesaikan urusan administrasi dan hasilnya akan segera selesai dengan syarat

mampu memberikan sejumlah uang sebagai imbalan atas jasanya.

Sejalan dengan apa yang telah diuraikan diatas, bahwa kantor camat Juai merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Balangan yang mempunyai struktur organisasi pemerintah. Didalam menjalankan tugas yang dilaksanakan oleh aparat atau pegawai kecamatan yang mana kinerja pegawai pada kantor Camat Juai diduga kurang baik, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Camat Juai dengan memasukkan penelitian pada kinerja pegawai yang diduga kurang baik.

Dari latar belakang masalah di atas yang ditemui di lapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT JUAI KABUPATEN BALANGAN”

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan sehubungan dengan Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada

Masyarakat yang berlokasi di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan dimulai pada bulan Desember tahun 2020 hingga selesai. Dipilihnya lokasi Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, karena di kantor camat tersebut banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Jenis Penelitian

Karena data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan kuisioner, observasi dan wawancara untuk menganalisis dan menguraikan kondisi objektif tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan dengan demikian penelitian ini termasuk penelitian deskriptif.

C. Populasi dan Sample

Populasi merupakan keseluruhan karakteristik atau hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Populasi dapat diartikan sebagai sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi

tersebut. Dalam penelitian ini populasi berjumlah 30 orang yang terdiri dari 1 (satu) orang Camat, 1 (satu) orang Sekretaris Camat, 3 (tiga) orang Seksi, 3 (tiga) orang Kepala Sub Bagian, dan 22 (dua puluh dua) orang Pegawai dan Staf. Sedangkan yang menjadi sample dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yakni seluruh pegawai di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan, serta dilibatkan masyarakat sebagai informan guna menambah dan menguatkan data yang diperoleh dari responden agar nantinya data tersebut dapat dipertanggung jawabkan.

Keadaan populasi dan sample penelitian dikantor Camat Juai Kabupaten Balangan.

Tabel. 3.1. Keadaan Populasi dan Sample Penelitian di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.

NO.	SUB POPULASI	POPULASI
1.	Camat	1
2.	Sekretaris Camat	1
3.	Kepala Sub Bagian Program	1
4.	Kepala Sub Bagian Keuangan	1
5.	Kepala Sub Bagian Umum	1
6.	Kasi Pemerintahan	1
7.	Kasi Masyarakat Desa/Kelurahan	1
8.	Kasi Ketertiban Umum	1

9.	Staf	22	Balangan.2020	Data primer yang penulis
	Jumlah	30	peroleh	langsung dari lokasi

Sumber: Kantor Camat Juai Tahun 2020

penelitian yang berhubungan dengan:

- a. Kinerja pegawai meliputi:
 1. Pengetahuan
 2. Pengalaman
 3. Kepribadian

D. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Pada dasarnya teknik sampling ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Namun dalam penelitian ini untuk menentukan berapa jumlah sample digunakan cara sensus, yaitu seluruh jumlah populasi dapat dijadikan sample dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang dipergunakan sebagai data pendukung data primer, data sekunder yang diperoleh langsung dari laporan dan catatan atau dokumen dikantor Camat Juai Kabupaten Balangan, meliputi:

- a. Gambaran umum daerah penelitian
- b. Jumlah pegawai dan tingkat pendidikan
- c. Pegawai berdasarkan pangkatan
- d. Uraian tugas

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung dari objek yang sedang diteliti yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada Masyarakat di Kecamatan Juai Kabupaten

F. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) dalam buku Sugiono mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses

pengamatan dan ingatan. Penulis melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk melihat secara langsung keadaan yang sebenarnya yang ada di Kantor Camat Juai.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-refort, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Sutrisno Hadi (1986) dalam buku Sugiono mengemukakan bahwa, anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview adalah bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya. Wawancara dapat dilakukan dengan tatap muka langsung dengan responden maupun dengan menggunakan media telepon. Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada masyarakat yang berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti demi kesempurnaan data yang akan diperoleh.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Hal ini merupakan pengumpulan data dengan menggunakan beberapa pertanyaan kepada responden dalam bentuk tertulis yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

G. Analisa Data

Setelah semua data terkumpul, maka selanjutnya memisahkan data berdasarkan jenisnya, setelah itu baru dilakukan kegiatan yang dinamakan meneliti data, seterusnya dianalisa dengan membuat laporan hasil penelitian dalam bentuk uraian-uraian dan dilengkapi dengan tabel. Adapun penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk

memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Adapun rumus yang digunakan untuk mencari persentase tersebut adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P= Persentase

F= Frekuensi

N= Nilai

100%= Bilangan tetap

Dalam penentuan kriteria penilaian dilakukan pengelompokan menjadi 4 kriteria penilaian yaitu baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik, hal itu mengacu pada pendapat Suharsimi Arikunto, (1998:246). Adapun kriteria persentase tersebut yaitu sebagai berikut:

Persentase antara 86-100% dikatakan "Sangat Baik" Persentase antara 76-85% dikatakan "Baik" Persentase antara 66-75% dikatakan "Cukup Baik" Persentase antara 50-55% dikatakan "Kurang Baik" Persentase kurang dari 50% dikatakan "Tidak Baik"

A. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian ternyata Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan jika dilihat dari

tanggapan responden dapat dikatakan Sangat Baik. Hal itu berdasarkan persentase jumlah kuisioner yang diajukan kepada responden yaitu semua pegawai menyatakan kinerja pegawai dikataka Baik atau sebanyak 84,41% responden menyatakan setuju jika kinerja pegawai dari semua sub indikator dinyatakan Baik.

2. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan adalah kualitas dan kuantitas kerja

B. Saran

1. Untuk menciptakan kinerja pegawai yang lebih baik, hendaknya pengetahuan, kemampuan dan kepribadian pegawai dapat lebih ditingkatkan lagi melalui berbagai pelatihan kerja serta bimbingan dan didukung penuh oleh pimpinannya. Sehingga dengan adanya berbagai macam pelatihan dan bimbingan maka kemampuan para pegawai dalam bekerja akan dapat ditingkatkan, dengan demikian pekerjaan dapat dikerjakan dengan

baik, dan memperoleh hasil yang baik serta kinerja pegawainya dapat dikatakan baik.

2. Untuk mengantisipasi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, hendaknya seorang atasan atau pimpinan harus mengetahui kemampuan pegawainya dalam melaksanakan setiap pekerjaan serta pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan dan skill yang dimilikinya agar masyarakat selalu merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang prima dari pegawai itu sendiri.
3. Diharapkan agar pemimpin memberikan perhatian pada kinerja pegawainya, karena dengan mengetahui kinerja pegawai dapat diukur apakah layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah maksimal atau belum.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu sp, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Bumi Aksara.
- 2003, Kesadaran Disiplin Bagi Setiap Pegawai Negeri Sipil dalam Bekerja. Jakarta. Bumi Aksara
- Kencana, Syafiie Inu, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Bumi Aksara, Bandung. 2003.
- Indrianto, Nur dan Bambang Supomo. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. PT. BPF. Yogyakarta.
- Manulang, 1996, Manajemen Tenaga Kerja, Karya Darma IIP, Jakarta
- Nawawi, Hadari, Evaluasi dan Manajemen Kinerja Dilingkungan Perusahaan dan Industri, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Makasar; Alfabeta Bandung. Pegawai Negeri terhadap Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kpegawaian.

Siagian, Sondang P, Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta. 2009

Sinungan Muchdarsyah, 1995, Hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai. Yogyakarta. Graham

Sugyono. Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2003.

Sutrisno, Edi. Manajemen Sumber Daya Manusia, KENCANA PRENADA MEDIA GROUP, Jakarta, 2010.

Thohah, Miftah. Perilaku Organisasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2003

PP No. 30 tahun 1980 tentang disiplin pegawai negeri (penggunaan waktu kerja dalam pelaksanaan tugasnya.

PP No. 10 tahun 1979 dan surat edaran kepala BAKN No. 02/SE/1980 tanggal 11 Februari tentang daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan dan mengenai pokok-pokok yang berhubungan dengan tata cara pelaksanaan pekerjaan.

PP No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Melaksanakan Pekerjaan.

Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999, Pegawai negeri sipil pusat dan pegawai negeri sipil daerah