

ABSTRAK

Aulia Agatha Andini, NPM 16.12.0215. “**Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pemurus Luar**”. Bimbingan Bapak A.Nikhrawi Hamdie, Sebagai pembimbing utama dan Bapak H.M Uhaib As’ad sebagai Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pemurus Luar, Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan di kantor Kelurahan Pemurus Luar. Metode Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Pemurus Luar sudah diterapkan dimensi *Tangible*, *Realibility*, *Responsivisness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, di antaranya sarana dan prasarana penunjang yang belum lengkap, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan pemurus luar adalah kurangnya sumber daya manusia dan masih kurangnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang di berikan pegawai, mengadakan monitoring evaluasi kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untu memudahkan proses pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to determine the Performance of Employees in providing public services in the Village Office of the Outer Government, what factors support and hinder the service in the Village Office of the Foreign Government. This research method is a descriptive study with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe events or phenomena that occur in the field.

Data collection is done by observation, interview and documentation techniques. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation and conclusion drawing.

*The results showed that (1) The quality of public services in the office of Pemurus Luar has been applied *Tangible*, *Reliability*, *Responsivisness*, *Assurance* and *Emphaty* dimensions along with its indicators. However, there are a number of indicators that have not yet proceeded in accordance with the wishes of the community, including incomplete supporting facilities and infrastructure, and employee intolerance in the service process. (2) Factors which hamper the implementation of public services in the Village Office of the outside management*

are the lack of human resources and the lack of facilities and infrastructure. While the supporting factors are the enthusiasm that is given by employees, conduct evaluation monitoring and then provide planting of awareness of serving the community sincerely. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the service process.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan, tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negarawan abdi masyarakat. Sosok aparatur atau birokrasi pada sektor pemerintah mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintah, termasuk pelayanan publik dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah di pandang sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tentang pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dalam penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu memerlukan keterbukaan seperti, tata cara atau prosedur persyaratan, penanggung jawab pemberi pelayanan, rincian waktu atau tarif dan hal-hal lainnya Yang berkaitan dengan pelayanan publik harus di informasikan secara terbuka agar dapat dipahami dan diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak di minta.

Sedangkan kualitas peralatan juga mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan seperti, kecepatan proses dan kualitas keluaran yang dihasilkan juga menjadi tolak ukur dalam kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat bergantung pada dua pihak yaitu birokrasi atau pelayan dan masyarakat atau yang dilayani.

Dengan demikian melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok. Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi atau pelayan. Kedua aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Di Kelurahan Pemurus Luar masyarakat masih membutuhkan pelayanan yang baik. Kinerja Pegawai di kantor kelurahan pemurus luar saat ini masih belum bias dikatakan optimal. Hal ini di karenakan lambatnya pelayanan.

Pelayanan yang baik diikuti dengan mutu pelayanan yang bagus akan meningkatkan kepuasan yang diterima oleh masyarakat, sehingga akan berdampak pada kepercayaan masyarakat akan kinerja pegawai kelurahan. Ketika berbicara mengenai pelayanan, hal tersebut tidak bisa lepas dari peran pegawai sebagai abdi masyarakat. Pegawai Kelurahan Pemurus Luar dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan publik, harus benar-benar memahami akan pentingnya mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat yang menjadi tugas dan tanggung jawab moral dalam pelaksanaan setiap program kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Dalam era otonomi sekarang ini, organisasi/instansi pemerintah di daerah terutama kelurahan yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat dituntut memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalankan salah satu fungsinya yang sangat penting yaitu urusan atau fungsi pelayanan masyarakat. Fungsi pelayanan kepada masyarakat harus mendapat perhatian dari para pegawai kelurahan mengingat mereka adalah abdi masyarakat dan dituntut bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dengan demikian, kelurahan diharapkan mampu mendayagunakan sumber daya manusia serta seluruh potensi yang ada dengan pendekatan demokratisasi, pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan umum. Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah Daerah dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kelurahan mempunyai fungsi sebagai koordinator jalannya pemerintahan, pembina di masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dengan gotong royong, membina ketentraman dan ketertiban umum. Lembaga pemerintahan kelurahan terdiri dari kepala kelurahan dan perangkat kelurahan yaitu kepala kelurahan, Sekretaris Kelurahan, seksi-seksi meliputi Seksi tata pemerintahan, seksi ekonomi dan pembangunan, Seksi sosial kemasyarakatan dan Seksi Ketertiban.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja pegawai di kantor kelurahan Pemurus Luar dalam melaksanakan pelayanan publik?
2. Apa saja yang menjadi hambatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor kelurahan pemurus luar?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan kinerja pegawai di kantor kelurahan pemurus luar?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor kelurahan pemurus luar
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor kelurahan pemurus luar.
3. Untuk diketahui apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan kinerja pegawai di kantor kelurahan pemurus luar.

II. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Dalam pendekatan ini, Peneliti menggunakan metode kualitatif. Dengan mengacu pada konsep yang digunakan, yaitu untuk mengetahui dan memahami kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pemurus Luar.

2.2 Jenis penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian diskriptif melalui metode kualitatif.

2.3 Lokasi penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini yang dijadikan objek peneliti adalah Kantor Kelurahan Pemurus Luar.

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Pemurus Luar dan masyarakat. Mengingat keterbatasan waktu yang dimiliki penulis, secara teknis penulis tidak dapat meneliti setiap anggota individu, serta menjaga atau mencegah tidak validnya data yang diperoleh dalam penelitian yang terdapat dalam kantor kelurahan pemurus luar, maka penulis menarik sampel. Penentuan sampel di lakukan secara sengaja (*puorpositive sampling*). Adapun informan yang akan dijadikan narasumber dalam penelitian ini sebanyak 8 orang.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik wawancara dilakukan secara langsung dengan informan, selain itu dokumentasi bertujuan agar diperoleh hasil informasi secara baku. Hasil dokumentasi akan dicocokkan dengan hasil wawancara sehingga didapatkan data yang akurat dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini adalah mengamati bagaimana kinerja pegawai Kelurahan Pemurus Luar. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi terus terang atau tersamar untuk menghindari suatu data yang di cari merupakan data yang masih rahasia, sehingga kemungkinan jika di lakukan terus terang, maka penelitian tidak akan di ijinakan untuk melakukan observasi.

2.6 Definisi Operasional Variabel

2.6.1 Kinerja

Tabel Definisi Operasional

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Kinerja	1. Ketentuan dan ketepatan	Mengatur pekerjaan secara sistematis dan ketepatan pegawai selama jam kerja yang digunakan di tempat kerja
		2. Kedisiplinan terhadap aturan dan system kerja	Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab
		3. Kuantitas dan Kualitas	Hasil kerja yang ditampilkan pegawai dan mutu kerja yang dihasilkan efektif
2	Pelayanan Publik	1. Realibility	Keterampilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan
		2. Sikap dan perilaku	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan
		3. Competence	Ilmu pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan
		4. Communication	Kepercayaan dan informasi masyarakat mengenai penyelesaian masalah yang dihadapi oleh konsumen
		5. Tangible	Sarana dan prasarana pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan kantor

III. HASIL PENELITIAN

Data Penduduk Tahun 2018 dan 2019 Kelurahan Pemurus Luar Kota Banjarmasin. Jumlah kepala keluarga menurut jenis kelamin.

Tabel Jumlah KK menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	2018	2019	2018	2019
1	Laki-laki	3088	3195	6181	6242
2	Perempuan	462	511	6285	6395
Jumlah KK		3550	3706	12466	12637

Tabel Jumlah Penduduk Menurut Umur

No	Umur	2017			2018		
		Laki-laki	Perempuan	Jmlh	Laki-laki	Perempuan	Jmlh
1	0-4	371	364	735	376	369	745
2	5-9	483	503	986	488	508	996
3	10-14	507	451	958	512	456	968
4	15-19	539	474	1013	544	481	1,025
5	20-24	471	500	971	478	505	983

6	25-29	517	601	1118	519	607	1,126
7	30-34	542	551	1093	548	556	1,104
8	35-39	506	418	924	512	484	996
9	40-44	485	533	1018	485	539	1,024
10	45-49	457	516	973	457	521	978
11	50-54	375	441	816	380	416	796
12	55-59	326	328	654	331	332	663
13	60-64	272	253	525	277	262	539
14	65-69	159	153	312	164	158	322
15	70-74	81	78	159	81	80	161
16	>=75	90	121	211	90	121	211
Jumlah		6181	6285	12466	6242	6395	12,637

Tabel Jumlah Penduduk Menurut Agama

No	Agama	2017			2018		
		Laki-laki	Perempuan	Jmlh	Laki-laki	Perempuan	Jmlh
1	Islam	6035	6014	12049	6107	6107	12214
2	Kristen	102	100	202	102	101	203
3	Katholik	62	61	123	63	63	126
4	Hindu	4	4	8	4	4	8
5	Budha	43	41	84	43	43	86
6	Konghucu	0	0	0	0	0	0
7	Lainya	0	0	0	0	0	0
Jumlah		6246	6220	12466	6319	6318	12637

Tabel Jumlah Penduduk Menurut Tenaga Kerja

No	Tenaga Kerja	2017	2018
1	Usia 15 - 56 Tahun	3309	4831
2	Wanita Usia 15-58 Tahun Ibu Rumah Tangga	2301	2353
3	Usia > 15 Tahun Difabel	2	2

Tabel Daftar Nama Pegawai Kelurahan

No	NAMA	NIP	PANGKAT
1	-	-	-
2	Magfiroh, AMG	196603081987032013	Sekretaris
3	Normasita, SAP	197005251993032007	Kasi Pemerintahan
4	Sri Ernawati	197209271993032008	Kasi Ekobang
5	M. Amperansyah S.E	1967072720006041021	Kasi Trantib
6	Saifullah	197702042007011008	Pengadministrasian Umum

3.1 Kedisiplinan Pegawai

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan sekretaris kelurahan pemurus luar, mengungkapkan bahwa.

“Disiplin kerja pegawai kantor kelurahan pemurus luar memang masih belum bisa dikatakan disiplin, karena masih banyak pegawai yang hadir belum tepat waktu sesuai jam kerja yang seharusnya, terutama kepada kepala-kepala seksi yang hadir hampir jam 09.00 baru datang, sehingga untuk mendapatkan pelayanan kurang dari jam 09.00 tidak terjadi, karena

belum ada pegawai yang datang, bahkan adapula aparat yang hadir lebih siang dari jam itu. (Wawancara, dengan Sekretaris Kelurahan Magfiroh AMG) 20 Desember 2019)

Pernyataan dari sekretaris kelurahan tersebut menyatakan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai yang ada di kantor kelurahan pemurus luar masih jauh dari kata disiplin terutama kepala-kepala seksi yang relatif hampir jam 09.00 baru datang, bahkan adapula yang lebih siang dari itu sehingga pelayanan yang harusnya dilaksanakan menjadi terlambat karena kurang disiplinnya pegawai kantor.

Dari penjelasan Sekretaris Kelurahan di atas maka dapat digambarkan bahwa tingkat kedisiplinan dan kehadiran pegawai di kelurahan pemurus luar masih belum dikatakan bagus atau tepat waktu, dengan kondisi tersebut.

Berikut tabel tanggapan dari sebagian masyarakat yang pernah berurusan di kantor kelurahan Pemurus luar terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Pemurus Luar

Tabel Tabel ketepatan waktu kerja pegawai menurut tanggapan Masyarakat

No	Tanggapan	Jumlah (orang)	%
1	Tepat Waktu	2	20%
2	Kurang tepat waktu	5	50%
3	Tidak tepat waktu	3	30%
Jumlah		10	100%

Dari data diatas,sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat , hal senada juga di ungkapkan mengenai kurangnya sikap di dalam mengenai kurangnya sikap di dalam menanggapi permohonan masyarakat. Dari hasil wawancara yang di lakukan kepada sebagian pegawai.

“Melihat permasalahan yang ada mengenai kurang tepatnya aparat pemerintah dalam menyelesaikan tugasnya ini dikarenakan oleh faktor kurangnya disiplin aparat, yang berpengaruh adalah bahwa kurangnya fasilitas yang memadai untuk menunjang lancarnya proses kegiatan tersebut”. (Wawancara,20 Desember 2019), Sedangkan hasil wawancara dengan sebagian pegawai kantor Kelurahan Pemurus Luar, 70% di antaranya mengatakan bahwa memang faktor fasilitas lah yang sangat mempengaruhi dan menunjang lancarnya proses kegiatan tersebut sedangkan 30% lainnya mengatakan adalah faktor alami, seperti kerusakan alat kerja dan semacamnya.

3.2 Kuantitas

Kuantitas adalah tolak ukur yang berkaitan dengan jumlah (volume pekerjaan). Kuantitas mengenai jumlah yang harus dilaksanakan atau yang ingin dicapai dalam suatu tujuan organisasi. Kinerja juga merupakan kualitas dan kuantitas dari hasil (output) baik itu dari individu maupun kelompok dalam suatu aktifitas tertentu. Kuantitas kerja merupakan jumlah

banyaknya pekerjaannya yang bisa diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.

Dalam konteks kinerja pegawai kelurahan jumlah kerja yang dilaksanakan adalah sebuah acuan tercapai atau tidaknya target yang telah ditentukan oleh pimpinan kepada stafnya, juga penggunaan waktu yang efektif dalam pekerjaan serta pembagian beban kerja yang seimbang dan merata kepada jajaran staf.

Berikut peneliti lampirkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa staf pegawai yang menyatakan bahwa penggunaan waktu yang efektif dalam pekerjaan serta pembagian beban kerja yang merata kepada staf telah dilaksanakan pada kantor kelurahan pemurus luar.

“Kalau ditanya sesuai atau tidaknya, insha allah kami sudah mencobanya dan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai jabatannya, dan wewenangnya masing-masing. Kemudian kita coba upayakan kalau dari staf juga mengerjakan hal-hal yang spesifik sehingga jelas apa yang dikerjakan. Selain itu pekerjaan dilaksanakan seefektif mungkin, juga pembagian kerja sudah merata kepada seluruh staf”. (Wawancara dengan Ibu Sekretaris Lurah Pemurus Luar. 20 Desember 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut pelaksanaan sudah berdasarkan standar kerja atau tupoksi masing-masing pegawai. Dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif. Menurut hasil wawancara tersebut juga menyatakan bahwa pembagian beban kerja sudah merata kepada seluruh staf yang ada. Hal ini diperkuat lagi dari hasil wawancara lain yang peneliti lakukan. “Sudah sesuai dengan standar kerjanya yang sudah ada dalam tupoksinya masing-masing. Pembagian beban kerja juga sudah terbagi rata, jadi setiap bidang beban kerjanya sama tidak ada yang terlalu berat dan terlalu ringan, semua rata”. (Wawancara dengan Ibu Sekretaris Lurah Pemurus Luar, 20 Desember 2019)

“Sudah sesuai tupoksinya masing-masing, khan semua sudah diatur dalam peraturan yang ada. Sementara dengan beban kerja, semua bidang sudah dibebani pekerjaan yang sama merata dan selama ini juga tidak ada keluhan”.(Wawancara dengan Kasi Trantib Bapak M. Amperansyah S.E 20 Desember 2019)

Berdasarkan Wawancara tersebut, pernyataan sumber yang peneliti wawancara semakin kuat bahwa pelaksanaan pekerjaan sudah berdasarkan standar kerja dan tupoksinya, pekerjaan sudah dibagi pada beban kerja yang merata dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif.

3.3 Kualitas

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Hal ini akan menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan dan kerapian. Selain itu kualitas pekerjaan juga bisa melihat sejauh mana hasil dari pekerjaan yang dilakukan, usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, dan apakah usaha tersebut membuahkan hasil dalam peningkatan kualitas kerja pegawai.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan narasumber mengenai dengan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai kantor Kelurahan Pemurus Luar.

“Untuk mengukur kualitas itu khan perlu faktor, Indikator mungkin kita utamakan di sumber daya manusianya dari kedisiplinan. Tergantung pada target output yang mau kita capai kalau memang kita arah nya keluas pekerjaan, mungkin ada fleksibilitas tertentu yang penting kualitas itu tercapai. Pada intinya saya cukup puas”. (Wawancara dengan sekretaris Lurah Ibu Magfiroh AM, g 20 Desember 2019)

“Maksimal sih sudah, karna biasanya seperti itu sudah maksimal lah kecuali ada kejadian diluar, sehari-hari ini udah biasa ada perintah sekali itu langsung dipahami disuruh bikin surat ini itu langsung aja ngerti”. (Wawancara dengan Bapak Saifullah staf pengadministrasian umum 20 Desember 2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bisa di analisa bahwa kualitas pekerjaan dari pegawai kantor kelurahan pemurus luar sudah bisa dikatakan baik, pegawai sudah menunjukkan kinerja yang maksimal. Sementara dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pegawai, peneliti menganalisa bahwa upaya tersebut selalu dilakukan.

“Ya kita selalu tingkatkan itu, kita juga mengadakan bintek-bintek sederhana, intinya supaya pegawai lebih memahami tugas yang diberikan”. (Wawancara dengan Sekretaris Lurah 20 Desember 2019)

“Upaya lebih meningkatkan tunjangan penghasilan pegawai (TPP), itu merupakan salah satu program dari pemerintahan, selain itu menerapkan disiplin pegawai dengan cara mengikuti apel pagi, Upaya lain untuk peningkatan kualitas kerja adalah dengan mengadakan bimbingan teknis bagi pegawai secara berkala”. (Wawancara dengan Ibu Sekretaris Lurah 20 Desember 2019)

Dari hasil wawancara diatas dapat di analisa bahwa upaya peningkatan kualitas kerja secara berkala sering di laksanakan melalui bimbingan teknis dan pelatihan-pelatihan baik yang di adakan di kantor Kelurahan Pemurus Luar.

Sementara itu dari sudut pandang masyarakat, peneliti kembali menemukan fakta yang berbeda, berikut hasil wawancara dengan masyarakat.

“Menurut saya masih belum maksimal, beberapa kali saya kesana waktu pagi masih belum ada pegawai yang datang. Dan dalam pekerjaannya pun masih lambat seringkali lempar tanggung jawab waktu saya pengurusan waris alm.ayah saya”. (Wawancara dengan Ibu Nita 30th, warga pemurus dalam KM.7.

“Menurut saya sih masih kurang memuaskan, ya namanya manusia kadang pelayanan itu ada yang baik dan ada juga yang kurang memuaskan, yang saya rasakan masih kurang”. (Wawancara dengan Bapak Syamsi RT 25, 20 Desember 2019)

Dari hasil wawancara bisa di analisa bahwa kualitas kerja yang dihasilkan pegawai masih jauh dari kata memuaskan, masih perlu

perbaikan-perbaikan dalam melaksanakan tugas agar lebih maksimal sehingga kualitas pekerjaan meningkat. Peningkatan kualitas kerja pegawai secara otomatis akan menambah kepuasan masyarakat penerima pelayanan serta akan lebih meningkatkan etos kerja yang ada.

3.4 Pengetahuan Terhadap Pekerjaan

Sejauh mana pengetahuan pegawai mengenai pekerjaan dan keterampilannya. Sejauh mana pegawai mengetahui pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional kerja yang telah ditetapkan. Tujuan organisasi akan tercapai jika pegawai mempunyai pengetahuan terhadap pekerjaannya.

Dalam wawancara berikut, peneliti akan memaparkan mengenai sejauh mana pegawai memiliki pengetahuan terhadap tupoksi dan pekerjaan yang di tangannya. Berikut hasil wawancara peneliti:

“Dari aturan yang sudah di berikan kepada pegawai sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Akan tetapi apabila keadaan mendesak dan ada pekerjaan yang harus diselesaikan dengan cepat sementara yang berwenang tidak ditempat maka akan di delegasikan kepada mereka yang saya anggap mampu menyelesaikannya”. (Wawancara dengan Ibu Magfiroh, AMG 20 Desember 2019)

Dari hasil wawancara dengan sekretaris lurah tersebut bisa dilihat bahwa pemberi tugas sudah di atur dalam peraturan tentang struktur organisasi dan tata kerja. Mengenai tugas yang harus diselesaikan segera dan yang berwenang sedang tidak ada di tempat maka delegasi tugas diberikan oleh pimpinan kepada bawahan yang di anggap mampu melaksanakannya. Pada intinya pengetahuan terhadap tupoksi wajib dimiliki pegawai, pegawai pun wajib minimal memahami tupoksi bidang lain untuk sesuatu hal yang di anggap mendesak dan penting.

Hal ini di akui oleh beberapa pegawai yang ada dilingkungan kantor kelurahan Pemurus luar. Dimana mereka juga dituntut untuk mengetahui tupoksi sendiri dan memahami tupoksi bidang lain. Berikut wawancara yang dikutip.

“Berbicara mengenai tupoksi, sebenarnya saya adalah kasi Trantib. Tapi oleh atas diperbantukan di bagian pemerintahan melayani warga secara langsung”. (Wawancara dengan bapak M. Amperansyah S,E kasi Trantib 20 Desember 2019)

Jika pegawai sudah memahami tugas pokok dan fungsinya maka secara otomatis pegawai akan memiliki pengetahuan yang handal terhadap pekerjaannya. Karena yang di lakukan di dasarkan pada tupoksi yang sudah diberikan oleh pimpinan.

3.5 Kerjasama

Ketersediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama. Hakikatnya dalam sebuah organisasi dibutuhkan kerjasama (teamwork) agar tercipta sebuah harmonisasi dalam pekerjaan untuk tercapainya sebuah tujuan yang telah

ditetapkan. Berikut peneliti paparkan hasil wawancara terkait masalah kerjasama dalam pelaksanaan pekerjaan di kantor Kelurahan Pemurus luar.

“Di bidang saya kerjasamanya selama ini baik, kalau kerja sama itu penting kalau tidak mungkin tidak akan terselesaikan pekerjaannya”. (Wawancara dengan Bapak Amperansyah S.E Kasi Trantib 20 Desember 2019)

Menurut beberapa pegawai, kerjasama yang terjadi antar pegawai sudah baik karena mereka saling mengisi manakala ada pegawai yang tidak dapat mengerjakan pekerjaannya. Hal ini sangat kontras dengan penilaian masyarakat. Mereka menyatakan bahwa kerjasama pegawai belum terlihat baik karena pelayanan yang dilakukan sering terhambat manakala ada pegawai yang tidak dapat melayani warga. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat.

“Kalau saya lihat, kerjasamanya masih kurang begitu terlihat. Karena kadang jika di salah satu loket pelayanan kosong, tidak ada pegawai lain yang mengisi dan kita disuruh menunggu. Harusnya tidak seperti itu kerjasama pegawainya sudah baik”. (Wawancara dengan Bapak Irul masyarakat RT 5, 20 Desember 2019)

Dari hasil wawancara tersebut, Peneliti bisa menganalisa bahwa kerjasama pegawai belum berjalan efektif, karena masih ada keluhan dari beberapa masyarakat terkait kekosongan pelayanan jika pegawai yang melayani sedang berhalangan. Mereka merasakan bahwa kekosongan itu tidak diisi oleh pegawai lain sebagai bentuk kerjasama yang baik antar pegawai.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Kurang memadainya fasilitas kantor Kelurahan Pemurus Luar dapat menghambat kelancaran pelaksanaan tugas aparat pemerintah kelurahan dalam melayani masyarakat, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses permohonan masyarakat yang semakin meningkat. Dari hasil penelitian dilapangan terhadap staf-staf kelurahan menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Kualitas kerja yang dicapai dinilai masih kurang optimal, hal ini disebabkan karena masih ada permasalahan yang timbul seperti tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dalam ketentuan jam kerja, terlambat masuk, kurang fokus pada pekerjaan karena penempatan pegawai yang ditetapkan tidak sesuai tupoksi dan standar operasional prosedur yang tidak berjalan optimal. Hal ini akan berdampak pada pencapaian tugas yang tidak maksimal selain itu bimbingan teknis dan pembinaan yang diperoleh belum dapat meningkatkan kualitas pekerjaan.
3. Kurangnya ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus bertindak tegas

untuk memberikan sanksi kepada pegawai yang menyalahi aturan dan tidak disiplin sesuai dengan sanksi hukum yang telah ditetapkan.

4. Pengetahuan terhadap pekerjaan, keteguhan dan kehadiran pegawai pada kantor Kelurahan Pemurus Luar dinilai sudah cukup baik, hanya saja masih ada pegawai yang datang diluar ketentuan jam kerja yang sudah ditentukan, hal ini akan berdampak pada efisiensi kinerja dari kelurahan itu sendiri.

4.2 Saran

1. Diharapkan pihak kelurahan lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugasnya dimasa akan datang, supaya ketika ada masyarakat yang ingin berurusan dapat terlayani dengan baik.
2. Mengusulkan kepada pihak berwenang agar segera melakukan pengadaan terhadap kekurangan fasilitas kantor yang mengalami kerusakan sehingga pada akhirnya dapat menunjang penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan masyarakat.
3. Perlunya peningkatan juga penambahan SDM.
4. Perlu adanya pengawasan yang ketat, teguran serta evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran atau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. hal ini diperlukan untuk mendorong tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai, yang akhirnya berimbas pada peningkatan kinerja pegawai.
5. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pegawai dengan bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan serta penyuluhan yang dilakukan secara berkala.
6. Perlu adanya pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja profesional, rajin dan disukai masyarakat sehingga pegawai tersebut termotivasi untuk meningkatkan kemampuan serta kinerjanya dalam melaksanakan pekerjaan serta dalam melayani masyarakat, sebaliknya untuk pegawai yang di nilai tidak disiplin, buruk dalam bekerja serta tidak melayani masyarakat dengan baik hendaknya di berikan sanksi yang tegas dari pimpinan untuk memacu mereka yang mengoptimalkan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2002. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta : Refika Aditama
- Suryadi Prawirosentono, 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja karyawan, kiat menuju Organisasi Kompetitif dalam perdagangan bebas dunia, Yogyakarta : BPFE
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu . 2006. Perencanaan dan Pembangunan Manajemen Sumber Daya Manusia.s.I. : PT. Refika Aditam, 2006.
- Prof. Dr. H. Boedi Abdullah, 2015 Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Pustaka Setia

Undang-undang nomor 25 tahun 2009, Tentang pelayanan Publik
Undang-undang nomor 23 tahun 2014