|  |
| --- |
| eJournal Admistrasi Negara, 2013, 1 (3): 939 - 949 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.org © Copyright 2013 |

**KINERJA PEGAWAI DALAM RANGKA MEWUJUDKAN**

**GOOD GOVERNANCE DI KELURAHAN TANI AMAN**

**KECAMATAN LOA JANAN ILIR**

**RUSMINI 1**

***Abstrak***

*Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Tani Aman Kecamatan Kecamatan Loa Janan Ilir. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi, adapun narasumber yang peneliti ambil yaitu Lurah Tani Aman, Para Pegawai Kelurahan Tani Aman dan Mayarakat Kelurahan Tani Aman.*

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan Kinerja Pegawai Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam rangka mewujudkan good governance di Kelurahan Tani Aman.*

*Temuan dari penelitian ini adalah Kinerja pegawai dalam rangka mewujudkan good governance sudah berjalan baik hal itu bisa di lihat dari produktivitas yang di dukung oleh kemampuan pegawai dalam mengatasi kesulitan dalam pelayanan, yang cukup memuaskan masayarakat, kualitas pelayanan yang dimana pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan efesien, dan responsivitas pegawai yang tanggap dalam mengatasi keluhan-keluhan masyarakat, lain halnya dengan akuntabiliatas yang belum berjalan secara optimal, hal ini dilihat dari kurangnya rasa tanggung jawab pegawai dalam mengemban tugas yang di berikan, faktor penghambat mewujudkan good governance diantaranya ketidak disiplinan pegawai dan lokasi kantor yang jauh dari pemukiman penduduk dan pusat kota Samarinda, sedang faktor pendukung dalam mewujudkan good governance adalah sarana dan prasarana yang memadai dalam melayani masyarakat. Dari masalah yang di temukan itu di harapkan Lurah Tani Aman memberikan sanksi yang tegas agar dapat meminimalisir sikap pegawai yang meninggalkan tanggung jawabnya saat masih jam kerja dan pembangunan yang bertahap dan merata serta selalu berkoordinasi dengan pemerintah Kota Samarinda.*

***Kata Kunci*** *: Kinerja*

**Pendahuluan**

Seiring dengan arus deras reformasi yang melanda negara ini pasca jatuhnya rezim Orde Baru, berkembang pula satu terminologi dalam manajemen pemerintahan, yang mewarnai agenda politik bangsa ini. Terminologi itu tak lain adalah *good governance*. Masyarakat, mau tak mau, menjadi akrab dengan istilah ini. *Good governance* pada gilirannya tampil sebagai salah satu wacana politik yang sering didengungkan oleh pemerintah, termasuk pimpinan daerah, guna meraih hati rakyata.

Dalam implementasinya, mewujudkan konsep *good governance* tidaklah semudah membalik telapak tangan. Namun hal ini bukan berarti tidak mungkin berkaitan dengan hal tersebut di atas maka untuk mewujudkan konsep *good governance* tidak lepas dari pelaksanaannya, yaitu aparatur Pemerintah. Aparatur Pemerintah merupakan aset atau sumber daya yang menentukan dalam keberhasilan suatu lembaga (organisasi) baik swasta terlebih lagi Pemerintah. Oleh karena itu kemampuan (*skill*) dan keterampilan aparatur pemerintah yang berkaitan, serta hal lain yang berkaitan dengan yang di milikinya akan sangat di perlukan dalam pelaksanaan dalam laju pembangunan, karena aparatur Pemerintah merupakan salah satu aspek strategis dan menentukan dalam pemberdayaan sumber daya yang ada.

Kelurahan Tani Aman merupakan salah satu Kelurahan yang berada dalam wilayah pemerintahan Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur, yang saat ini masih berada dalam koridor pembangunan. Dalam kenyataan yang terjadi saat ini, masih ditemukan beberapa masalah terkait dengan kinerja pegawai dalam rangka mewujudkan good governance, yakni

1. Tingkat kinerja pegawai dalam rangka mewujudkan *good governance* di Kelurahan Tani Aman Kecamatan Loa Janan Ilir
2. Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung kinerja pegawai dalam rangka mewujudkan *good governance*.

**Kerangka Dasar Teori**

Adapun pengertian kinerja, yang dikemukakan oleh Agus Dharma dalam bukunya “Manajemen Prestasi” yaitu sebagai berikut: “Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor”. (Dharma,1991:105).

Sejalan dengan pengertian tersebut, A.A. Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya “Evaluasi Kinerja SDM”, mengatakan bahwa Kinerja Karyawan (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Mangkunegara,2005:9).

Dalam buku Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja (*peformance*). Timpe (2001:19) menyatakan bahwa: “kinerja merupakan prestasi kerja seorang karyawan”.

Pengertian Kinerja dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia yang di susun oleh Fajri (1999:470), “kinerja adalah suatu yang di capai, kemampuan kerja (tentang peralatan); prestasi yang di perlihatkan”.

Kemudian menurut Marcaulay dan Cook (1996:127) dalam bukunya yang berjudul *How To Improve Your Service*, bahwa : “kinerja yang baik hanya datang dari staf yang bermotivasi”.

Kemudian Siagian (1995:219-220) menyatakan bahwa kinerja merupakan tantangan konseptual karena apa yang terjadi adalah penonjolan masalah, bagaimana melakukan analisis interdepedensi manusia dalam kehidupan berkarya dalam rangka pendekatan sistem dengan cara yang tepat.

**Metodologi Penelitian**

***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian yang di tetapkan yaitu:

1. Indikator yang di gunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto yang di kutip oleh Harbani Pasolong dalam buku teori administrasi publik (2007:178-180) :
2. Produktivitas
3. Kualitas Layanan
4. Responsivitas
5. Akuntabilitas
6. Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung kinerja pegawai di kantor kelurahan Tani Aman dalam mewujdkan *good governance*.

***Jenis dan Sumber Data***

Arikunto (2002:107) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah benda, hal atau orang tempat peneliti mengamati, membaca atau bertanya tentang data. Atau dengan kata lain sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, yang bersumber dari pihak-pihak yang Data Primer : Data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pedoman wawancara sesuai dengan indikator-indikator yang penulis teliti. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik:

a. *Purposive Sampling*

*b. Accidental Sampling*

2.Data Sekunder : Data yang diperoleh melalui sumber informan, antara lain melalui :

* 1. Dokumen-dokumen, laporan hasil evaluasi.
  2. Buku-buku referensi, hasil penelitian dan media massa yang relevan dengan fokus penelitian.

***Teknik Pengumpuan Data***

1. Penelitian Kepustakaan (*library Research*), yaitu penulis mengadakan penelitian kepustakaan dengan cara mengumpulkan literatur-literatur yang relevan dengan penulisan skripsi ini sebagai bahan penunjang untuk memudahkan penulisan skripsi.
2. Penelitian Lapangan (*field work Research*), yaitu penulis mengadakan penelitian langsung kelapangan yang menjadi objek dari penulisan skripsi ini, dengan menggunakan teknik–teknik sebagai berikut :
3. Observasi yaitu penulis mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian.
4. Wawancara yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
5. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan data dari literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian.

***Teknik Analisis Data***

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang tidak menggunakan sampel dan hipotesis, tetapi penelitian harus dilakukan secara teliti, mendalam dan menyeluruh untuk memperoleh gambaran mengenai prinsip-prinsip umum atau pola-pola yang berlaku umum sehubungan dengan gejala-gejala yang ada dalam kehidupan sosial masyarakat yang diteliti sebagai kasus itu sendiri. Maka analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif melalui data sekunder.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman (1992:16-19) mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari empat komponen, yaitu :

1. Pengumpulan Data
2. Penyederhanaan Data (*Data Reduction)*
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclution Drawing*)

Jelaslah data kualitatif merupakan analisis yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data atau penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dapat digambarkan seperti berikut ini :

**Gambar 1**

**Analisis Data Model Interaktif**

***Sumber : Mathew B Miles dan A. Michael Huberman (1992:20).***

**PEMBAHASAN**

Pada bagian ini penulis akan mengemukakan tentang pembahasan terhadap data yang telah dikemukakan mengenai masalah ini.

Sebagaimana telah dikemukakan dalam bab III, bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data model interaktif maka dalam pembahasannya harus menggambarkan dan menjabarkan fenomena data yang diperoleh dilapangan yang didukung hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis.

***Produktivitas***

Produktivitas dalam kaitannya mewujudkan *good governance* di Kelurahan Tani Aman berhubungan dengan bagaimana pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan efesien yaitu dengan pemamfaatan waktu yang ada sehingga proses pelayanan berjalan dengan cepat.

Efesiensi di pengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Yang mana kemampuan pegawai juga sangat berpengaruh dalam menunjang produktivitasnya, sehingga semakin handal kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya maka semakin produktif seorang pegawai dalam meneyelesaikan tugas yang di embannya.

Dari hasil wawancara dan pengamatan di Kelurahan Tani Aman, menunjukkan para pegawai cukup memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugasnya hal tersebut terbukti dari kepuasan masyarakat terhadap hasil kerja pegawai yang cepat.

Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya tersebut seiring dengan peningkatan produktivitas pegawai dalam menyelesaikan tugas yang di embannya yaitu melayani masyarakat, hal ini sejalan dengan pandangan Gomez (1995:59) yang mengatakan bahwa produkitivitas sangat di pengaruhi oleh faktor pengetahuan (*Knowledge*), keterampilan (*skills*), kemampuan (*ability*), sikap (*attitudes*), dan prilaku (*behaviors*) dari para pekerja yang ada dalam organisasi sehingga banyak program perbaikan produktivitas meletakkan hal-hal tersebut sebagai asumsi-asumsi dasar.

***Kualitas Layanan***

Menurut Sutaminah persyaratan yang di perlukan dalam menunjang keberhasilan layanan beberapa di antarnya adalah kemampuan pegawai dalam bersikap yaitu keramahan, baik, sopoan telliti dan tekun dengan terpenuhinya sikap pegawai yang seperti itu dapat menunjang terciptnya pelayanan yang efektif dan efisien serta terbuka bagi masyarakat.

Dalam mewujudkan *Good governance* perlu adanya dukungan dari para personil pegawai dalam mendukung kualitas layanan kepada masyarakat. Kualitas layanan dalam kaitannya dengan prinsip *good governance* berhubungan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang efesien sehingga tak terjadi pengulangan pemenuhan persyaratan.

Beberapa persyaratan yang perlu di miliki petugas layanan untuk menunjang keberhasilan layanan menurut Sutaminah (1992:193), diantaranya :

1. Memiliki kemampuan dan kemauan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti dan tekun.
2. Berpenampilan menyenangkan sehingga orang tidak segan bertanya atau minta tolong.
3. Pandai bergaul sehingga orang merasa di perhatikan.
4. Mengetahui pengetahuan umum yang luas sehingga dapat di ajak berbicara mengenai beberapa macam topik.

Dari beberapa paparan teori di atas penulis menyimpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan pegawai harus mampu memberikan atau menyampaikan sesuatu yang di kehendaki oleh orang yang memerlukan, baik berupa sikap (berupa keramahan, baik, sopan, teliti dan tekun.) dan aktivitas yang akan memberikan kepuasan masyarakat sehingga tercipta pelayanan yang efesien, terbuka dan adil dalam mewujdkan *good governance.*

Mengenai kualitas layanan di Kelurahan Tani Aman dari beberapa informasi yang di dapatkan melalui hasil wawancara kepada informan serta pengamatan penulis, menunjukkan bahwa pegawai melayani masyarakat dengan sikap yang ramah sehingga proses pelayanan berjalan nyaman bagi masyarakat, selain itu masyarakat merasa di mudahkan oleh sikap pegawai yang yang teliti dalam mennjalankan tugasnya sehingga mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan sehingga pelayanan berjalan dengan efesien, hal tersebut sejalan dengan KepMen PAN Nomor 63 Tahun 2003.

Dari perbandingan teori yang ada dengan keadaan di lapangan penulis berkesimpulan bahwa pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan kehendak mayarakat hal tersebut di lihat dari kepuasan masyakarakat terhadap sikap pegawai yang ramah dan teliti sehingga pelayanan berjalan dengan efesien.

***Responsivitas***

Resposivitas adalah satu dari beberapa prinsip *good governance* menurut UNDP (1997) di mana di katakan bahwa setiap institusi dan prosesnya harus di arahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stake holders*), hal ini berkaitan dengan mengenai kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas merupakan daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai untuk merespon keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga keinginan masyarakat tersebut dapat terpenuhi dan masyarakat tersebut mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dia dapatkan. Responsivitas sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya responsivitas yang baik yang ada pada diri seorang pegawai maka kinerja yang di hasilkan akan lebih maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Tani Aman para pegawai dalam tugasnya melayani masyarakat, menunjukkan sikap yang tanggap terhadap pertanyaan-pertanyaan masyarakat, hal tersebut terlihat saat masyarakat menyampaikan keluhannya terhadap prosedur pelayanan yang kurang mereka pahami dimana pegawai menunjukkan kemauan untuk membantu masyarakat.dalam memberikan pelayanan dengan cepat. Hal tersebut menunjukkan bahwa responsivitas pegawai yang merupakan satu dari bebeberapa prinsip *good governance* di terapkan dengan cukup baik hal ini sejalan dengan pendapat sutiyoso di situs [www.setneg.go.id](http://www.setneg.go.id) yang mengatakan bahwa pemerintah dan tata kepemerintahan yang baik, harus memiliki kepekaan yang tinggi terhadap setiap permasalahan yang terjadi di masyarakat, bangsa dan Negara. Kepekaan itu mesti melahirkan sikap tanggap yang cepat untuk segera memecahkan masalah yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa bernegara, pemerintah yang baik harus berusaha melayani semua pihak dengan cepat.

Responsivitas yang rendah di tunjukkan dengan ketidak larasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat hal ini sejalan dengan teori dari Levine dalam dwiyanto (1995) yang mengatakan bahwa organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Dari paparan di atas dapat di simpulkan bahwa responsivitas di Kelurahan Tani Aman berjalan optimal hal itu di tunjukkan oleh kepekaan pegawai dalam menanggapi setiap kemauan masyarakat baik itu berupa pertanyaan, keluhan maupun hambatan-hambatan yang di hadapi masyarakat dalam menyelesaikan urusannya.

***Akuntabilitas***

LAN RI dan BPKP (2001:22) menjelaskan, “Akuntabilitas berasal dari bahasa Inggris, yaitu *accountability* yang artinya keadaan untuk dipertanggungjawabkan, keadaan dapat dimintai pertanggungan jawaban”.

Akuntabilitas adalah prinsip yang harus di anut atau di kembangkan dalam praktek penyelenggaraan kepemerintahan yang baik sebagaimana yang di kemukakan UNDP bahwa akuntabilitas (*accountability*) adalah dimana pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggung jawaban (akuntabilitas) kepada pubik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (stake holders)

Akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah di tetapkan melalui suatu media pertangguna jawaban yang di laksanakan secara periodik. Sesuai dengan format baru penyusunan LAKIP sebagai mana yang di tetapkan dalam Keputusan LAN RI Nomor : 589/Y/1999 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), untuk dapat menyajikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang di katakan mampu mengkomunikasikan pencapaian unit kerja secara jujur, objektif, akurat, dan trasparan dalam satu tahun anggaran yang di kaitkan dengan proses pencapaian tujuan dan sasaran organisasi

Dari beberapa pengertian di atas dalam kaitannya dengan penelitian, penulis menyimpulkan bahwa Akuntabilitas kinerja Kelurahan Tani Aman merupakan perwujudan kewajiban dari instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau ataupun segala pelaksanaan visi dan misi Kelurahan Tani Aman dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu media pertanggungjawaban yang di buat setiap tahun.

Dari hasil penelitian penulis di Kelurahan Tani Aman berdasarkan pengamatan penulis masih ada sebagian pegawai yang kerap kali meninggalkan Kantor pada saat masih jam kerja dan lebih jauh hal tersebut juga di dukung oleh hasil wawancara penulis kepada beberapa masyarakat yang merasa kecewa terhadap pegawai yang meninggalkan tugas yang di embannya sehingga urusan masyarakat menjadi terhambat di karenakan pegawai sedang tidak berada di tempat. Hal tersebut tidak sejalan dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 yang menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan “Asas Akuntabilitas” adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggara Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari hasil penelitian maka dapat di tarik kesimpulan bahwa akuntabilitas pegawai Kelurahan Tani Aman belum berjalan sebagaiamana mestinya hal tersebut di karenakan pegawai yang belum menjalankan tugasnya sesuai dengan visi dan misi kelurahan.

**Faktor-Faktor yang Menghambat dan Mendukung Kinerja Pegawai Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance**

***Faktor Penghambat***

Faktor penghambat kinerja pegawai dalam rangka mewujudkan *good governance* di antaranya adalah :

1. Ketidak disiplinan pegawai dalam menjalankan tugas

*Good governance* (kepemerintahan yang baik) akan terwujud bila para pegawai menjunjung tinggi kedisiplinan dalam menjalankan tugas yang di berikan kepadanya. Kedisiplinan merupakan kunci keberhasilan seorang pegawai dalam mejalankan tugasnya dan sikap disiplin bagi pegawai kelurahan sangat di butuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dan dari hasil wawancara penulis dan pengamatan penulis di Kelurana Tani Aman di ketahui bahwa tingkat disiplin kerja sebagian pegawai di Kelurahan Tani Aman kurang maksimal, masih ada pegawai yang datang terlambat ke kantor sehingga membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi menunggu. Hal seperti itu dapat menghambat kinerj pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut membuat masyarakat menjadi kecewa dengan pelayanan yang di berikan, sehingga tercipta kesan negatif dari Kelurahan Tani Aman karena ada beberapa orang pegawainya yang tidak disiplin, serta membuat kurangnya kepercayaan masyarakat dengan kinerja pegawai di kelurahan Tani Aman, dan hal tersebut menghambat terwujdnya kinerja Kelurahan Tani Aman dalam mewujudkan *good governance*.

2. Lokasi Kantor Kelurahan Tani Aman yang jauh dari pemukiman dan pusat kota Samarindaa .

Dari hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis, di ketahui bahwa lokasi kantor yang jauh dari pemukiman dan pusat kota Samarinda dirasa sangat mempengaruhi kinerja pegawai di kantor Kelurahan Tani Aman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jarak kantor yang jauh dari pemukiman menyulitkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan ditambah tidak adanya angkutan umum yang menuju ke Kantor Kelurahan Tani Aman. Selain itu jarak Kelurahan Tani Aman dari pusat kota Samarinda yang jauh mengakibatkan koordinasi pemerintah Kota Samarinda ke pemerintah Kelurahan Tani Aman menjadi terganggu, seperti surat dari Pemerintah Kota Samarinda yang terkadang terlambat masuk atau datang ke Kantor Kelurahan Tani Aman, sehingga informasi dan kegiatan yang harus dilaksanakan menjadi terlambat dan tidak optimal.

***Faktor Pendukung***

Faktor pendukung kinerja pegawai kelurahan tani aman dalam rangka mewujudkan *good governance* berdasarkan hasil penelitian penulis adalah saran dan prasarana.

Saran dan prasarana merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pekerjaan. Dengan adanya sarana dan prasaran, pekerjaan akan lebih mudah di kerjakan serta waktu untuk menyelsaikan suatu pekerjaan akan lebih cepat, dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kelurahan Tani Aman, di ketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada sangat membantu pegawai untuk meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dan melayani masyarakat. Pekerjaan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mnjadi lebih mudah di kerjakan karena di dukung oleh fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Serta hasil yang di dapatkan akan lebih maksimal, efektif dan efesien sehingga tujuan yang akan di capai dapat dengan mudah di wujudkan.

**PENUTUP**

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan oleh penulis tentang kinerja Pegawai Dalam mewujudkan *Good Governance* di Kantor Kelurahan Tani Aman Kecamatan Loa Janan Ilir dan dihubungkan dengan tujuan penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai dilihat melalui indikator :
2. Produktivitas pegawai Kelurahan Tani Aman berjalan cukup optimal hal itu di lihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dalam melayani masyarakat yang berjalan efesien dan tepat waktu yang berindikasi pada kepuasan masyarakat.
3. Dalam hal Kualitas layanan, pegawai menunjukkan sikap dan aktivitas yang cukup ramah dan teliti dalam mejalankan tugasnya sehingga pelayanan berjalan efesien dan nyaman bagi masyarakat, hal ini sejalan dengan prinsip standar pelayanan publik KepMen PAN Nomor 63 tahun 2003.
4. Dari segi responsivitas pegawai Kelurahan Tani Aman cukup tanggap dalam mengenali kebutuhan masyarakat, pegawai menunjukkan kemauan membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan cepat, hal tersebut menunjukkan keselarasan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.
5. Dalam hal akuntabilitas, masih ada beberapa pegawai yang kerap kali meninggalkan tugasnya pada saat masih jam kerja sehingga proses pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya menjadi terhambat. Hal ini menjadi tidak sejalan dengan misi Kelurahan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah di tetapkan.
6. Faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai dalam rangka mewujdkan good governance di antaranya:
   1. Faktor-faktor yang merupakan penghambat kinerja pegawai Kelurahan Tani Aman dalam mewujudkan good governance yaitu :
   2. Ketidak disiplinan pegawai dalam menjalankan tugas.
   3. Lokasi kantor yang jauh dari pemukiman penduduk dan pusat kota Samarinda.
7. Faktor pendukung dalam mewudkan *good governance* di Kelurahan Tani Aman yaitu sarana dan prasarana yang sudah memadai dalam mendukung kelancaran tugas pegawai dalam melaksanakan tugas yang di embankan kepadanya. Dengan sarana dan prasarana yang memadai pegawai merasa lebih nyaman dalam melaksanakan tugas yang di embankan kepadanya sehingga dapat memenuhi kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan sanksi terhadap pegawai yang kurang disiplin hingga membuat pegawai teresebut jera, sehingga sedikti demi sedikit tertanam kedisiplinan dalam diri pegawai.
2. Pembangunan yang bertahap di sekitar Kantor Kelurahan Tani Aman sehingga secara berlahan muncul pemukiman disekitar Kantor Lurah Tani Aman dan angkutan umum secara berlahan pun mulai melawati Kantor Lurah Tani Aman. Dan pegawai Kelurahan Tani Aman diharap secara rutin selalu berkomunikasi dengan pemerintah kota Samarinda informasi tidak terlambat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.

Fajri, Em Zul. 1999. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Jakarta* : Difa Pulisher.

Hasibuan, Malayu SP, 1993. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Penerbit PT Bumi Aksara.

Keban, Yaremis T, 1995. *Indikator Kinerja Pemda : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan.* Yogyakarta (Makalah).

Kumorotomo, Wahyudi, 2005. [*Anggaran berbasis kinerja: konsep dan aplikasinya*](http://scholar.google.com/scholar?cluster=288036932594698522&hl=en&oi=scholarr)*,* Yogyakarta Diterbitkan oleh Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada bekerjasama dengan Asosiasi DPRD Kota Seluruh Indonesia

Macaulay, Steve dan Sarah Cook. 1996. *How To Improve Your Customer Service Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Masyarakat*. Jakarata : Gramedia Pustaka Utama.

Miles, Mathew. B dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif.* Jakarta : Universitas Indonesia.

Obson dan Gaebrel,1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jilid I, Jakarta, Penerbit Prenhalindo.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta.

Robbins, Stepehen,2005. *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta

Sedarmayanti, 1993. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah kepemerintahan yang baik),* Mandar Maju Bandung.

Siagian, Sondang P. 1995. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Yogyakarta

LP3ES.

Soetaminah. 1992. *Perpustakaan pustakawan pustakawan*. Yogyakarta Konisius.

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administratif*, CV. Alfabeta, Bandung.

Timpe, A. Dale. 2001. *Kinerja (Performance) Seri Manajemen Sumber Daya* Aslam. Jakarta : PT Gramedia.

**Dokumen-Dokumen**

Undang-Undang Nomor. 43 Tahun 1999Tentang *Perubahan Atas UU No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.*

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 *Tentang Perubahan Kedua atas UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.*

Keputusan LAN RI Nomor : 598/Y/1999 *Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah.*

KepMenPan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

**Sumber Internet :**

## Alisj, Nopember . 2008. [Good Governance: Sebuah Harapan http://alisjahbana.blogdetik.com/2008/11/05/good-governance-sebuah-harapan-2/](http://alisjahbana.blogdetik.com/2008/11/05/good-governance-sebuah-harapan-2/) (diakses 5 desember 2011)

Defenisi Akuntabilitas <http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/05/definisi-akuntabilitas.html> (di akses tanggal 20 maret 2012)

<http://www.setneg.go.id/index.php?option=com_content&task=view&id=3908&Itemid=285> (di akses tanggal 20 maret 2012)

<http://www.bkn.go.id/renstra/renstra2.htm> (Di akses tanggal 20 Juli2012)

<http://tutorialkuliah.blogspot.com/2010/01/pengertian-kinerja-pegawai.html>

(di akses tanggal 20 maret 2012)

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produktivitas-kerja-definisi-dan.html>

(di akses tanggal 20 maret 2012)

Icuk Rangga Bawono, 2000. *Defenisi Good Governanace*,

www.thamrin.wordpress.com (di akses tanggal 27 Juli 2012)