

HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR KELURAHAN LOATEBU KECAMATAN TENGGARONG DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

MUHAMMAD HERIANSYAH¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Loa Tebu Kecamatan Tenggarong Di Kabupaten Kutai Kartanegara.. Penelitian ini dilakukan di kantor kelurahan Loa Tebu Kecamatan Tenggarong Di Kabupaten Kutai Kartanegara. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik nonparametrik yaitu koefisien korelasi rank spearman(rs). Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris. Dalam penelitian, penulis juga menggunakan penelitian survey,wawancara,kuesioner dengan menggunakan 33 responden sebagai sampel penelitian dan dokumentasi guna memperoleh data mengenai Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis diketahui bahwa Uji Rank Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Kinerja Pegawai (X) Terhadap Pelayanan Prima (Y) di Kelurahan Loa Tebu Kecamatan Tenggarong yaitu sebesar 0,764. Diketahui bahwa harga rs empiris lebih besar atau sama dengan (\geq) rs tabel pada tingkat signifikansi (α) = 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang kuat pada interval 0,700-0,900. Kesimpulannya bahwa terdapat Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Loa Tebu Kecamatan Tenggarong Di Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal ini dibuktikan bahwa kinerja pegawai yang kurang bagus maka pelayanan yang dirasakan masyarakat juga kurang memuaskan.

Kata Kunci : Hubungan, Kinerja, Sosialisasi, Pelayanan Prima, Kabupaten Kutai Kartanegara

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: muhammadheriansyah9@gmail.com

Pendahuluan

Dalam suatu organisasi yang dibentuk, tentu telah menetapkan suatu tujuan tertentu yang merupakan petunjuk arah bagi pimpinan dan segenap pegawai Kelurahan. Hal itu mengingat organisasi merupakan suatu wadah untuk mencapai tujuan tertentu. Berhasil tidaknya pencapaian suatu tujuan organisasi banyak dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya juga tergantung faktor sumber daya manusia, dimana dibutuhkan suatu interaksi dan koordinasi yang didesain untuk menghubungkan tugas-tugas, baik perseorangan maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi (Hasibuan, 2003: 63). Untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan tersebut, maka salah satu cara yang harus ditempuh adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001:13). Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya juga tergantung faktor sumber daya manusia, dimana dibutuhkan suatu interaksi dan koordinasi yang didesain untuk mengkoordinasikan tugas-tugas, baik perseorangan maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi.

Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi pemerintah sebagai pelayan public atau masyarakat, hanya berubah dari sisi peranan yang akan diambil. Demikian pentingnya pelayanan public yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan rezim pemerintahan.

Demikian juga dengan program reformasi nasional, tidak akan ada artinya apa-apa manakala pelayanan public ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan Good Governance dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayan public yang akuntabel yaitu pelayanan prima sector public menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda.

Hal ini tidak terlepas dari pada visi dan misi yang diemban oleh Pemerintah Kota Tenggarong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mana arah pembangunan kita secara nyata dapat dirumuskan dalam sebuah visi yang berbunyi menata kembali dan membangun Kota Tenggarong dengan prinsip Good Governance dan masyarakat madani.

Mengingat besarnya peranan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka penulis merasa tertarik untuk memilih judul “Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Prima pada kantor Kelurahan Loatebu, Kecamatan Tenggarong di Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja Pegawai

Taliziduhu Ndraha (2003 : 196) mengungkapkan bahwa : “Kata kinerja adalah kosakata baru dalam bahasa Indonesia, digunakan sebagai padanan kata

performance. Kinerja berasal dari kata kerja, diberi sisipan in, menjadi kinerja. Dari sudut *accountability*, kinerja adalah pelaksanaan tugas atau perintah (*task accomplishment*), dari segi *obligation*, kinerja adalah kewajiban untuk menepati janji (penetapan janji), dan dari segi *cause*, kinerja adalah proses tindakan (prakarsa) yang diambil menurut keputusan batin berdasarkan pilihan bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dan kesiapan memikul segala resiko (konsekuensi)nya”. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan – kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda – tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

1. Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang
2. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
3. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward system)

Menurut Hamijoyo (2007:21), bentuk-bentuk partisipasi di bagi menjadi 3 bentuk, yaitu sebagai berikut :

1. Partisipasi pikiran adalah partisipasi berupa sumbangan berupa ide, pendapat atau buah pikiran konstruktif, baik untuk menyusun program maupun untuk memperlancar pelaksanaan program dan juga untuk mewujudkannya dengan memberikan pengalaman dan pengetahuan guna mengembangkan kegiatan yang diikutinya.
2. Partisipasi tenaga adalah partisipasi yang diberikan dalam bentuk tenaga untuk pelaksanaan usaha-usaha yang dapat menunjang keberhasilan suatu program.
3. Partisipasi materi adalah bentuk partisipasi untuk memperlancar usaha-usaha bagi pencapaian kebutuhan yang memerlukan bantuan dalam bentuk menyumbang harta benda, biasanya berupa alat-alat kerja.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Menurut Bernardin dan Russel (1993 : 379) “ A way of measuring the contribution of individuals to their organization “. Penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja.

Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik, 2005:2)

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2005:51) Kualitas adalah kondisi yang berhubungan dengan produk atau jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau memiliki harapan. Ada lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles*,
2. *Reliability*,
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy* (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2006:148)

Pelayanan prima kepada masyarakat merupakan suatu kegiatan dalam rangka memberikan layanan kepada sekelompok orang yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu yaitu kelurahan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan..

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga dapat dibedakan berdasarkan siapa yang dapat menikmati atau memperoleh dampak dari suatu layanan, baik seseorang secara individu maupun kelompok atau kolektif.

Untuk itu perlu disampaikan bahwa konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari jenis barang layanan privat dan barang layanan yang dinikmati secara kolektif.

Menurut Sutopo dan Suryanto (2003:9) "fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (public) terdapat fungsi, yakni: *environmental service, development service, protective service*.

Oleh karena itu untuk memperlancar jalannya pemerintah kelurahan dalam rangka meningkatkan keberhasilan program pemerintah pada umumnya, khususnya pelayanan prima kepada masyarakat perlu dibentuk lingkungan yang dikepalai oleh kepala lingkungan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri.

Dalam pelayanan pemerintah, ras puas masyarakat terpenuhi apabila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Menurut buku yang diterbitkan oleh LAN (2003:10) yang dimaksud dengan Pelayanan Prima terdiri dari tiga unsure pokok yaitu:

1. Biaya relative harus lebih murah
2. Waktu untuk mengerjakan relative cepat, dan
3. Mutu yang diberikan relative bagus.

Sedangkan indikator dari pelayanan prima meliputi :

1. Mutu pelayanan prima
2. Ketepatan waktu
3. Prosedur didalam memberikan pelayanan

Pemerintah kelurahan sebagai badan kekuasaan terendah, diharapkan mampu melayani masyarakat yang sedang berkepentingan dengan sebaik-baiknya, sehingga

dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat untuk berpartisipasi terhadap usaha-usaha dalam meningkatkan kesejahteraannya melalui berbagai kepentingan.

Akhirnya penulis mempunyai kesimpulan bahwa pelayanan prima kepada masyarakat merupakan kegiatan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu tempat dengan mengutamakan pelayanan yang cepat, tepat dan murah terjangkau serta memuaskan tentunya

Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional merupakan tahapan dalam memberikan batasan dalam suatu istilah atau konsep yang diperlukan dalam penelitian ini. Pembatasan pengertian tersebut akan mempermudah penulis dalam pemahaman dan juga untuk membatasi ruang lingkup penulis.

Definisi konsepsional adalah suatu pengertian yang menjelaskan tentang variabel-variabel yang diamati, dalam hal ini administrasi pemerintahan kelurahan sebagai independen variabel dan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai dependen variabel.

Independen Variabel : variabel yang sering disebut stimulus, input, predictor dan antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut juga sebagai variabel bebas, yakni variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya dependen variabel (variabel terkait). Jadi *variabel independen* adalah variabel yang mempengaruhi.

Dependen variabel: variabel yang sering disebut sebagai respon, output, kriteri, konsekuen. Dalam bahas Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas.

Berdasarkan definisi konsep diatas, maka penulis mengemukakan rumusan definisi konsepsional dari variabel ini sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai kelurahan adalah segenap usaha yang dilakukan oleh pemerintahan, dan pelayanan prima yang dilaksanakan berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, dalam mengatur atau menyelenggarakan urusan rumah tangga kelurahan, untuk mencapai tujuan pemerintahan kelurahan.
2. Pelayanan prima merupakan kegiatan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu tempat atau lokasi tertentu yaitu kelurahan, baik langsung maupun tidak langsung dan dengan mendayagunakan sumber dan kemampuan yang ada, dalam rangka kesejahteraan rakyat pada umumnya.

Definisi Operasional

Pada uraian definisi konsepsional, penulis kemukakan batasan daripada kinerja pegawai kelurahan dan pelayanan prima, untuk lebih memudahkan apa yang akan diamati dalam penelitian ini, dan bagaimana cara pengukurannya, maka definisi konsepsional tersebut harus diubah dalam definisi operasional.

Sehubungan dengan hal itu, maka penulis akan mengemukakan batasan secara operasional mengenai data yang akan diukur di lapangan, baik mengenai variabel kinerja pemerintah maupun mengenai variabel pelayanan prima.

Adapun indikator kinerja pegawai yaitu:

1. Kerjasama aparatur pemerintah
2. Kepuasan masyarakat
3. Kemitraan antara aparatur pemerintah dengan masyarakat

Sedangkan indikator dari pelayanan prima meliputi :

1. Mutu pelayanan prima
2. Ketepatan waktu
3. Prosedur didalam memberikan pelayanan

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, penulis menggunakan penelitian assosiatif/hubungan. Sugiyono (2009:11), "penelitian assosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih". Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang dihubungkan

Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul skripsi yang penulis teliti yaitu "Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Loa Tebu Kecamatan Tenggarong Di Kabupaten Kutai Kartanegara. Maka lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Loa Tebu Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Populasi dan Sampel

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, Pada suatu penelitian perlu ditentukan populasi yang karakteristiknya akan diduga jika populasinya sangat besar perlu diambil sampel sebagai wakil dari populasi hal ini mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya sehingga tidak dapat memungkinkan untuk mengukur seluruh populasi tadi.

Didalam menentukan besarnya sampel tidak ada ketentuan mutlak berapa persen sampel yang harus diambil seperti yang dikemukakan oleh Hadi (1997:70) , yang mengatakan bahwa untuk menentukan besarnya sampel tidak ada ketetapan mutlak berapa persen suatu sampel harus diambil dari populasi yang ada.

Mengingat pada objek penelitian, yaitu Kantor Kelurahan Loatebu Kecamatan Tenggarong memiliki banyak masyarakat dengan mata pencaharian yang bervariasi dan yang menjadi populasi penelitian ini ialah para pegawai yang ada pada kantor Kelurahan Loa Tebu.

Adapun rumus ukuran sampel menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} \quad (1995:113)$$

Dimana :

- n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
d = presisi
I = bilangan konstan

Penggunaan rumus ukuran sampel dalam penelitian dianggap telah mewakili populasi, dikarenakan hasil besarnya sampel diperoleh dengan menggunakan rumus. Maka untuk menentukan besarnya ukuran sampel pada setiap masyarakat yang ada digunakan rumus tersebut diatas Yang perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\text{a. } n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$\text{b. } n = \frac{1423}{1423(0,15)^2 + 1}$$

$$\text{c. } n = \frac{1423}{1423(0,025)^2 + 1}$$

$$\text{d. } n = \frac{1423}{33,0175}$$

$$\text{e. } n = 33,0175$$

$$\text{e. } n = 33$$

f. Adapun sampel yang diambil pada masing-masing mata pencaharian Kepala Keluarga yang ada di Kelurahan Loatebu, Kecamatan Tenggaraong diambil secara acak dengan perhitungan pengukuran strata melalui alokasi proporsional, yang dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{g. } n = \frac{N_i}{\sum N_i} \cdot n_o$$

h. Dimana :

i. n_i = Ukuran sampel pada tiap mata pencaharian

j. n_o = Ukuran sampel yang diambil

k. N_i = Jumlah populasi keseluruhan

l. $\sum N_i$ = Jumlah Populasi keseluruhan

m. Berikut perhitungan pengambilan sampel pada tiap-tiap mata pencaharian tiap Kepala Keluarga pada objek penelitian:

$$\text{n. } n_1 = \frac{168}{1423} \times 33 = 3,89$$

$$\text{o. } n_2 = \frac{10}{1423} \times 33 = 0,23$$

$$\text{p. } n_3 = \frac{764}{1423} \times 33 = 17,71$$

$$\text{q. } n_4 = \frac{10}{1423} \times 33 = 0,23$$

$$\text{r. } n_5 = \frac{55}{1423} \times 33 = 1,27$$

$$\text{s. } n_6 = \frac{4}{1423} \times 33 = 0,09$$

$$\text{t. } n_7 = \frac{10}{1423} \times 33 = 0,23$$

$$\text{u. } n_8 = \frac{38}{1423} \times 33 = 0,88$$

$$\begin{aligned} \text{v. } n_9 &= \frac{7}{1423} \times 33 = 0,16 \\ \text{w. } n_{10} &= \frac{10}{1423} \times 33 = 0,23 \\ \text{x. } n_{11} &= \frac{47}{1423} \times 33 = 1,08 \end{aligned}$$

Alat Pengukur Data

Dalam penelitian ini, penulis memberikan contoh indeks yang diberi nilai, selanjutnya untuk mengukur indicator digunakan alat pengukur data yaitu skala ordinal untuk mengukur indicator dari variable, yaitu berdasarkan tingkatan-tingkatan dengan jalan memberikan skor pada tiap-tiap pertanyaan yang di ajukan kepada responden.

Selanjutnya tentang penggunaan jenjang, Effendi (1998 : 110) mengatakan bahwa : “seorang peneliti menginginkan range yang cukup besar sehingga informasi yang dikumpulkan lebih lengkap. Ada penelitian yang menggunakan jenjang 3 (1,2,3), jenjang 5 (1,2,3,4,5), dan jenjang 7 (1,2,3,4,5,6,7), jenjang yang acak yang digunakan tergantung populasi penelitian”.

Dari penjelasan diatas maka penulis menggunakan indeks *I skala Likert* dengan 3 jenjang dengan kategori sebagai berikut :

1. Untuk jawaban (a), diberi skor 3
2. Untuk jawaban (b), diberi skor 2
3. Untuk jawaban (c), diberi skor 1

Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini..
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung.
 - c. Dokumentasi yaitu Pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Loa Tebu termasuk dalam wilayah Kecamatan Tenggarong, Propinsi Kalimantan Timur. Kelurahan ini memiliki luas wilayah kurang lebih

64.000 Ha. Berikut adalah perbatasan secara geografis Kelurahan Loa Tebu, yaitu terdiri dari:

- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Desa Embalut
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kelurahan Mangkuerawang
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Sungai Mahakam
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Rapak Lambur

Jumlah penduduk di kelurahan Loa Tebu adalah sebesar 3.915 jiwa

Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 33 responden yang di Kelurahan Loa Tebu Kecamatan Tenggara. Gambaran umum dari responden, yang meliputi usia dan jenis kelamin dalam penelitian ini secara lebih rinci akan dijelaskan dalam pemaparan berikut:

Usia

Usia responden adalah usia yang dikriteriakan dalam penelitian ini. Adapun pembagian usia responden yang masuk kriteria dalam pengisian kuesioner ini dibagi menjadi 3 kelompok usia diketahui bahwa responden yang berusia antara 18 hingga 25 tahun berjumlah 10 orang (30 %), responden yang berusia antara 25 hingga 35 tahun berjumlah 19 orang (58,75 %) dan yang berusia diatas 35 tahun berjumlah 4 orang (11,25%).

Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian diketahui bahwa 78,7% atau sebanyak 26 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 21,3% atau sebanyak 7 orang responden berjenis kelamin perempuan.

Rekapitulasi Jawaban Responden

Bahwa yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungannya antara kinerja pegawai kelurahan terhadap pelayanan prima kepada masyarakat di Kelurahan Loatebu, Kecamatan Tenggara di kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan mewawancarai sebanyak 33 responden dan pengisian kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan deskripsi variabel yang ada dengan tujuan untuk mengungkapkan kondisi dari variabel-variabel yang dimaksudkan dalam penelitian. Selanjutnya akan diuraikan tanggapan seluruh responden terhadap masing - masing variabel tersebut.

Hasil Rekap Kuesioner

Variabel *Kinerja Pegawai* (X). Adapun secara operasional mengenai data yang akan diukur di lapangan, baik mengenai variabel kinerja pemerintah maupun mengenai variabel pelayanan prima. Indikator kinerja pegawai yaitu:

1. Kerjasama aparat pemerintah
2. Tugas aparat pemerintah yang berorientasi pada kepuasan masyarakat
3. Kemitraan antara aparat pemerintah dengan masyarakat

Sedangkan indikator dari pelayanan prima (Y) meliputi :

4. Mutu pelayanan prima

5. Ketepatan waktu
6. Prosedur didalam memberikan pelayanan

Berikut adalah rekapitulasi data berdasarkan jawaban responden dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

a. Hubungan Kerjasama Antar Pegawai

Adapun tanggapan responden terhadap Hubungan Kerjasama Antar Pegawai di kantor Kelurahan Loa Tebu yaitu menunjukkan responden mengatakan baik sebanyak 20 orang atau 60,6% sedangkan sisanya yang mengatakan biasa saja sebanyak 13 orang atau 39,4%.

b. Penggunaan Baju Dinas

Adapun tanggapan responden terhadap Penggunaan Baju Dinas di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan baik sebanyak 14 orang atau 42,4% sedangkan sisanya yang mengatakan biasa saja sebanyak 19 orang atau 57,6%.

c. Promosi Jabatan

Adapun tanggapan responden terhadap Promosi Jabatan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan perlu sebanyak 2 orang atau 6,1% sedangkan yang mengatakan cukup perlu sebanyak 13 orang atau 39,4%. Sedangkan sisanya yang menjawab tidak perlu sebanyak 18 orang atau 54,5%

d. Pekerjaan Yang Diberikan

Adapun tanggapan responden terhadap Pekerjaan Yang Diberikan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan sesuai sebanyak 15 orang atau 45,5% sedangkan sisanya yang mengatakan kurang sesuai sebanyak 18 orang atau 54,5%.

e. Konflik Pekerjaan

Adapun tanggapan responden terhadap Konflik Pekerjaan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan tidak pernah sebanyak 20 orang atau 60,6% sedangkan sisanya yang mengatakan kadang-kadang sebanyak 13 orang atau 39,4%.

f. Orientasi Kepuasan Masyarakat

Adapun tanggapan responden terhadap Orientasi Kepuasan Masyarakat di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan senang sebanyak 22 orang atau 66,7% sedangkan sisanya yang mengatakan biasa saja sebanyak 11 orang atau 33,3%.

g. Fasilitas Yang Tersedia

Adapun tanggapan responden terhadap Fasilitas Yang Tersedia di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Kurang sesuai sebanyak 20 orang atau 60,6% sedangkan sisanya yang mengatakan tidak sesuai sebanyak 13 orang atau 39,4%.

h. Pelanggaran peraturan Kerja

Adapun tanggapan responden terhadap Pelanggaran peraturan Kerja di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Kadang-Kadang sebanyak 24 orang atau 72,7% sedangkan sisanya yang mengatakan sering sebanyak 9 orang atau 27,3%.

i. Keterlambatan

Adapun tanggapan responden terhadap Keterlambatan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Kadang-Kadang sebanyak 20 orang atau 60,6% sedangkan sisanya yang mengatakan sering sebanyak 13 orang atau 39,4%.

j. Ketidakhadiran

Adapun tanggapan responden terhadap Ketidakhadiran di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Selalu Meminta Ijin sebanyak 18 orang atau 54,5% sedangkan sisanya yang mengatakan Pada Kondisi Tertentu Saja sebanyak 15 orang atau 45,4%.

k. Izin Meninggalkan Tugas

Adapun tanggapan responden terhadap Izin Meninggalkan Tugas di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Selalu Meminta Ijin sebanyak 16 orang atau 48,5% sedangkan sisanya yang mengatakan Pada Kondisi Tertentu Saja sebanyak 17 orang atau 51,5%.

l. Penyesuaian Dengan Rekan Kerja

Adapun tanggapan responden terhadap Penyesuaian Dengan Rekan Kerja di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Tidak Pernah sebanyak 13 orang atau 39,4% sedangkan sisanya yang mengatakan Kadang-Kadang sebanyak 20 orang atau 60,6%.

m. Prosedur Pekerjaan

Adapun tanggapan responden terhadap Prosedur Pekerjaan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Sesuai sebanyak 15 orang atau 45,5% sedangkan sisanya yang mengatakan Cukup Sesuai sebanyak 18 orang atau 54,5%.

n. Hubungan Kerjasama Dengan Atasan

Adapun tanggapan responden terhadap Hubungan Kerjasama Dengan Atasan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Baik sebanyak 21 orang atau 63,6% sedangkan sisanya yang mengatakan Kurang Baik sebanyak 12 orang atau 36,4%.

o. Hubungan Kerjasama Antar Pegawai

Adapun tanggapan responden terhadap Hubungan Kerjasama Antar Pegawai di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Baik sebanyak 16 orang atau 48,5% sedangkan sisanya yang mengatakan Kurang Baik sebanyak 17 orang atau 51,5%.

p. Penempatan Pegawai

Adapun tanggapan responden terhadap Penempatan Pegawai di kantor Kelurahan Loa Tebu dapat menunjukkan responden mengatakan Sesuai sebanyak 18 orang atau 54,5% sedangkan sisanya yang mengatakan Cukup Sesuai sebanyak 15 orang atau 45,5%.

q. Promosi Jabatan yang Diberikan

Adapun tanggapan responden terhadap Promosi Jabatan yang Diberikan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden mengatakan Sesuai sebanyak 12 orang atau 36,4% sedangkan yang mengatakan Cukup Sesuai sebanyak 18 orang atau 54,5%. Dan sisanya yang mengatakan Tidak Sesuai sebanyak 3 orang atau 9,1%.

r. Evaluasi

Adapun tanggapan responden terhadap Evaluasi di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden yang mengatakan Kadang-Kadang sebanyak 23 orang atau 69,7%. Dan sisanya yang mengatakan Tidak Pernah sebanyak 10 orang atau 30,3%.

s. Pelayanan Masyarakat

Adapun tanggapan responden terhadap Pelayanan Masyarakat di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden yang mengatakan Biasa Saja sebanyak 24 orang atau 72,7%. Dan sisanya yang mengatakan Tidak Baik sebanyak 9 orang atau 27,3%.

t. Pelayanan Yang Diberikan

Adapun tanggapan responden terhadap Pelayanan Yang Diberikan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden yang mengatakan Cukup Senang sebanyak 21 orang atau 63,6%. Dan sisanya yang mengatakan Tidak Senang sebanyak 12 orang atau 36,4%.

u. Mutu Pelayanan

Adapun tanggapan responden terhadap Mutu Pelayanan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden yang mengatakan Biasa Saja sebanyak 21 orang atau 63,6%. Dan sisanya yang mengatakan Tidak Bermutu sebanyak 12 orang atau 36,4%.

v. Ketepatan Waktu Pelayanan

Adapun tanggapan responden terhadap Ketepatan Waktu Pekerjaan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden yang mengatakan Kadang-Kadang sebanyak 21 orang atau 63,6%. Dan sisanya yang mengatakan Tidak Tepat Waktu sebanyak 12 orang atau 36,4%.

w. Kehadiran Yang Tepat Waktu

Adapun tanggapan responden terhadap Kehadiran Yang Tepat Waktu di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden yang mengatakan Kadang-Kadang sebanyak 18 orang atau 54,5%. Dan sisanya yang mengatakan Kehadiran Yang Tidak Tepat Waktu sebanyak 15 orang atau 45,5%.

x. Prosedur Pelayanan

Adapun tanggapan responden terhadap Prosedur Pelayanan di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden yang mengatakan Kadang-Kadang sebanyak 18 orang atau 54,5%. Dan sisanya yang mengatakan Kehadiran Yang Tidak Tepat Waktu sebanyak 15 orang atau 45,5%.

y. Pembebanan Biaya

Adapun tanggapan responden terhadap Pembebanan Biaya di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden yang mengatakan Cukup Sesuai sebanyak 21 orang atau 63,6%. Dan sisanya yang mengatakan Tidak Sesuai sebanyak 12 orang atau 36,4%.

z. Tambahan Biaya

Adapun tanggapan responden terhadap Tambahan Biaya di kantor Kelurahan Loa Tebu menunjukkan responden yang mengatakan Cukup Sesuai sebanyak 16 orang atau 51,5%. Dan sisanya yang mengatakan Tidak Sesuai sebanyak 16 orang atau 48,5%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis uji Rank Spearman diketahui hubungan Kinerja Pegawai (X) Terhadap Pelayanan Prima (Y) sebesar 0,764, dengan harga r_s empiris lebih besar atau sama dengan (\geq) r_s tabel pada tingkat signifikan (α) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Atas hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel Kinerja Pegawai (X) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Terhadap variabel Pelayanan Prima (Y) di Kelurahan Loa Tabu Kecamatan Tenggarong.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas maka didapat kesimpulan sebagai berikut yaitu bahwa kinerja pegawai kelurahan yang dilakukan kepada masyarakat di Kelurahan Loatebu, Kecamatan Tenggarong di kabupaten Kutai Kartanegara masih dinilai kurang sehingga pelayanan prima pegawai kelurahan yang dilakukan kepada masyarakat di Kelurahan Loatebu, Kecamatan Tenggarong di kabupaten Kutai Kartanegara masih dinilai kurang.

Berdasarkan hasil Uji Rank Spearman hubungan Kinerja Pegawai (X) Terhadap Pelayanan Prima (Y) di Kelurahan Loa Tabu Kecamatan Tenggarong yaitu sebesar 0,764. Hubungan yang terjadi bertanda positif sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai (X) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Terhadap Pelayanan Prima (Y) di Kelurahan Loa Tabu Kecamatan Tenggarong.

Faktor-faktor penyebab yang menjadi penghambat kinerja terhadap pelayanan prima di Kelurahan Loa Tabu Kecamatan Tenggarong antara lain Kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan, Rendahnya kepastian hukum, Keterbatasan sarana dan prasarana serta kemampuan pemanfaatan dan akses informasi teknologi

Agar kedepannya pihak kelurahan Loa Tebu lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas pelayanan Prima kepada masyarakat. Dibutuhkan adanya pembinaan yang intens bagi aparat pemerintah kelurahan dalam bentuk Pendidikan dan Pelatihan untuk mendukung terciptanya aparat yang professional dan bertanggung jawab serta memiliki kepekaan sosial dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pihak kelurahan diharapkan lebih proaktif dalam bentuk sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan mendatangi setiap kepala keluarga demi mengupayakan peningkatan pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya hendaknya pihak pemerintah secara umum dan pihak pemerintah kelurahan secara khusus untuk lebih menanamkan nilai-nilai professional, akuntabilitas, responsivitas, tanggungjawab pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi Sutrisno. 2004 . *Metodologi Research* . Penerbit Andi , Yogyakarta
Lateiner, Alfred R . 1991. *Teknik memimpin Pegawai dan Pekerja* . Penerbit Aksara Baru, Jakarta.
Marbun , B . N . 2005 . *Kamus Politik* . Pustaka Sinar Harapan , Jakarta.

- Maulana , Achmad, dkk . 2008 . *Kamus Ilmiah Populer*. Penerbit Absolut, Yogyakarta
- Moekijat . 1999 . Manajemen Sumber Daya Manusia . Cetakan Kedelapan. Penerbit Mandar Maju , Bandung
- Muhadjir, Noeng. 1992. *Tenaga Kerja dan Permasalahannya*. Penerbit Rake Press, Yogyakarta.
- Mursi, Abdul Hamid. 1997 . *Sumber Daya Manusia Yang Produktif*. Penerbit Gama Insani Press, Jakarta.
- Nasution, S. 2003. *Metode Research*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Pasolong, Harbani . 2008 . *Kepemimpinan Birokrasi* . Penerbit Alfabeta , Bandung
- Poerwadarminta, 2003 . *Kamus Umum Bahasa Indonesia* . Balai Pustaka , Jakarta
- Sastrohadiwiryono, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Singrimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995 . *Metode Penelitian Survei*. Cetakan Kedua. LP3ES, Jakarta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi* . Cetakan keenam. Alfabeta, Bandung.
- Sutopo . 2009 . *Metode Penelitian Administrasi* . Cetakan Ketujuh Belas . Alfabeta, Bandung.
- . 1994. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke Sembilan. Alfabeta, Bandung
- Sukarna. 1992 . *Pengantar Administrasi* . Cetakan keempat. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sunyoto . Danang. 2007 . *Analisis Regresi & Korelasi Bivariat*. Penerbit Amara Books, Yogyakarta.

Sumber Internet :

Hubungan-antara-administrasi-pemerintah-terhadap-pelayanan-prima-kepada masyarakat : <http://www.scribd.com/doc/30933798/> (diakses pada tanggal 21 februari 2012)

Koentjaraningrat, 1994 teori hubungan korelasi.
(<http://etd.eprints.ums.ac.id/20172A210040024.pdf> diakses 12 mei 2011).

Gilford. 1956. <http://datastats.blogspot.com/2011/12/teori-analisis-statistik-korelasi.html>.(Diakses pada tanggal 21 Februari 2013)