

STUDI TENTANG KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN JEMPANG KABUPATEN KUTAI BARAT

Bernadeta¹

Abstrak

Untuk mengetahui dan menggambarkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat dan untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Tentang Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat. Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden, arsip-arsip dan dokumen yang ada di Kantor Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat. Penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model deskripsif kualitatif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulannya adalah kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Jempang merupakan hasil kerja pegawai dalam melayani masyarakat yang ada di Kantor kecamatan Jempang dalam penelitian ini penulis menemukan hambatan-hambatan didalam melayani masyarakat yaitu kurangnya sumber daya manusia sehingga kualitas layanan masih rendah dan fasilitas yang kurang memadai untuk mendukung pekerjaan menjadi lebih cepat, serta kurangnya sanksi yang tegas kepada pegawai yang melakukan kesalahan. Hal tersebut perlu adanya tindakan dari pemerintah untuk meningkatkan sumber daya manusia yaitu dengan memberikan pelatihan seperti diklat dan lain sebagainya, serta fasilitas yang ada perlunya ada perbaikan guna mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, serta perlu adanya sanksi yang tegas dalam menghadapi pegawai yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Kecamatan Jempang, Purposive Sampling.*

Pendahuluan

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan telah membawa konsekuensi bagi lembaga pemerintah ditingkat pusat hingga daerah. Hal ini tercermin dalam tekad penyelenggaraan pemerintah daerah yang otonom dan terdesentralisasi daripada paradigm lama yang semuanya dibawah kendali

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:moza_bernadeta@yahoo.com

langsung dari pusat. Konsep desentralisasi secara umum diartikan sebagai pemberian wewenang atasan (pemilik wewenang) kepada bawahan (pelaksana).

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi. Pemanfaatan MSDM secara efektif merupakan jalan bagi suatu organisasi untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan pertumbuhan di masa yang akan datang. Dengan kata lain, kekuatan organisasi ditentukan oleh orang-orang yang mendukung organisasi tersebut. Pada dasarnya organisasi bukan saja mengharapkan MSDM yang mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. kinerja pegawai yang ada dikantor kecamatan Jempang belumlah optimal dikarenakan pegawai kurang tanggap terhadap keinginan masyarakat, pegawai kurang mematuhi peraturan, kurangnya tanggungjawab dalam melayani serta sikap pegawai yang kaku , sering terjadinya salah pengetikan, kemampuan dalam melayani masyarakat dirasakan kurang, masih ada pegawai yang keluar kantor untuk makan sedangkan bukan jam istirahat.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut pendapat Kinggundu (dalam Sulistiyani 2003:9) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif. Sedangkan Panggabean (2002:15) Manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pegawai

Menurut Sastrohadiwiryo (2002:27), menyatakan bahwa “pegawai adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Pendapat lain yang penulis masukkan kedalam teori ini selanjutnya menurut Hasibuan (2003:41) “pegawai atau karyawan adalah seorang pekerja tetap yang bekerja dibawah perintah orang lain dan akan dijamin dan akan mendapat kompensasi serta jaminan.

Kinerja

Menurut L. A. N (dalam Sedarmayanti, 2001:50) Kinerja berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/ untuk kerja/ penampilan kerja. Sedangkan Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2007:7) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Kinerja pegawai

Menurut Sinambela (2006:136) kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Selanjutnya Pasolong (2008:48) juga mengutip dari pendapatnya Sinambela yang mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.

Indikator Kinerja

Dwiyanto (dalam Pasolong 2011:178-179), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

a. Produktivitas

Tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

b. Kualitas Layanan

Cendrung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.

c. Responsivitas (Daya Tanggap)

Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

d. Responsibilitas

Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Lenvine (dalam Dwiyanto 2006:51). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas

Menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dimasyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Penilaian Kinerja

Penulis mengambil teori mengenai penilaian kinerja didalam Buku Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen

Pegawai Negeri Sipil (dalam Sedarmayanti, 2007:261) penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang. Sedangkan menurut Dwiyanto (dalam Pasolong 2011:182), mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Locher & Tell (dalam Keenan 2004:197) mengatakan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan kompetensi, perbaikan kinerja, umpan balik, dokumentasi, promosi, pelatihan, mutasi, pemecatan, pemberhentian, penelitian kepegawaian dan perencanaan tenaga kerja. Sedangkan menurut Donovan & Jackson (dalam Pasolong 2011:185) mengatakan bahwa penilaian bertujuan untuk: (1) (*management development*), yaitu memberikan suatu pengembangan pegawai dimasa mendatang, (2) pengukuran kinerja, yaitu memberikan informasi tentang nilai relatif dari kontribusi individu terhadap organisasi. (3) perbaikan kerja, yaitu mendorong individu bekerja lebih efektif dan produktif. (4) (*remunerasi dan benefit*), yaitu membantu menemukan imbalan dan *benefit* yang setimpal berdasarkan sistem merit atau hasil.

Manfaat Penilaian Kinerja

Sedarmayanti (2007:264) manfaat penilaian kinerja yaitu:

1. Meningkatkan prestasi kerja.
2. Memberikan kesempatan kerja yang adil.
3. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
4. Penyesuaian kompensasi.
5. Keputusan promosi dan demosi.
6. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan.
7. Menilai proses rekrutmen dan seleksi.

Atau secara singkat penulis masukkan dari pendapat Sedarmayanti (2007:269) manfaat penilaian kinerja untuk:

1. Perbaikan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi.
3. Keputusan penempatan.
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
5. Perencanaan dan pengembangan karier.
6. Kekurangan dalam proses penyusunan karyawan.
7. Kesempatan kerja yang sama.
8. Tantangan dari luar.
9. Umpan balik terhadap sumber daya manusia.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2006: 16)

- a. Faktor Individu. Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi dan psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Faktor Lingkungan Organisasi. Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Metode Penelitian

Dari uraian diatas dan berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian, uraian yang telah dikemukakan diatas, maka fokus penelitian yang ditetapkan adalah :

1. Kinerja pegawai adalah :
 - a. Produktivitas
 - b. Kualitas Layanan
 - c. Responsivitas (Daya Tanggap)
 - d. Responsibilitas
 - e. Akuntabilitas
2. Faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat.

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dari nara sumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya.
2. Data Sekunder
Yaitu data yang diperoleh melalui beberapa informasi, antara lain :
 - a)Dokumen-dokumen, mengenai pedoman pelaksanaan Kebijakan Jamkesmas.

- b) Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini untuk pemilihan informan penulis menggunakan teknik yaitu *purposive sampling*, menurut Sugiono (2009:96) *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik disuatu daerah, maka sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Berdasarkan penjelasan tersebut yang menjadi key informan yaitu Camat Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat, Sekretaris Camat, sedangkan yang menjadi informan adalah Para Pegawai, Masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik observasi dan wawancara langsung dengan responden, mengingat kedua teknik ini lebih bersifat efektif dan akurat jika dilihat dari jenis penelitian yang penulis lakukan. Adapun prosedur pengumpulan data dalam usaha untuk memperoleh data diperlukan untuk pengolahan data, maka dipergunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
Yaitu dengan mempelajari teori-teori dari literatur-literatur atau buku-buku perpustakaan, catatan, bacaan lain agar dapat membantu dalam penemuan masalah pemecahan dan menguji kebenaran dari hasil pemikiran.
2. Penelitian Lapangan (*Fiel Reseach*)
Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung.
 - b. (*Interview*) wawancara, yaitu komunikasi langsung atau wawancara dengan responden untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penulisan skripsi.
 - c. Dokumentasi, yaitu penulis mengumpulkan dokumen-dokumen, arsip-arsip dan keterangan-keterangan lain yang berkaitan dengan skripsi ini pada kantor Camat Jempang Tanjung Isuy Kabupaten Kutai Barat dimana penulis mengadakan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif Maka akan digunakan analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2007:20), yang meliputi:

1. Pengumpulan Data.

Data pertama dan data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.

2. (*Data Reduction*) Penyederhanaan Data.
Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.
3. (*Data Display*) Penyajian Data.
Penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. (*Conclution Drawing*) Penarikan Kesimpulan.
Langkah tingkah ketiga meliputi makna yang telah disedernakan. Disajikan dalam pengujian dengan cara mencatat keteraturan pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Hasil Penelitian

Produktivitas

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 9 Oktober 2013 memperoleh hasil bahwa produktivitas di Kecamatan Jempang dirasakan kurang baik, dapat terlihat dari pendapat pak camat yang mengatakan kemampuan pegawai kurang hal ini terjadi dikarenakan pegawai kurang memahami yang diperintahkan kepadanya tunggu di beritahu dan diajari berulang-ulang baru mengerti serta berdasarkan dari pendapat dua warga yang mengatakan produktivitas belumlah optimal masih terdapat kekurangan yang ada dari segi efektivitas dan input serta input tidak sesuai dengan keinginan mereka.

Kualitas Layanan

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang ada di Kecamatan Jempang sebenarnya kurang optimal hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 9 oktober dan 10 oktober kepada informan penulis dapat informasi bahwa mutu kerja pegawai dirasakan kurang baik dikarenakan terdapat pegawai yang masih tidak menyimpan berkas milik masyarakat dengan baik sehingga hilang, dan selanjutnya ada yang mengeluh bahwa pegawai dalam mengerjakan milik masyarakat kurang memuaskan keinginan masyarakat serta terjadinya salah pengetikan didalam sehingga membuat pegawai harus meminta perbaikan dan menunggu kembali.

Responsivitas (Daya Tanggap)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai dan masyarakat pada tanggal 10 dan 11 bahwa masih ada pegawai yang kurang tanggap pada keinginan masyarakat, tidak memahami keinginan masyarakat yang ingin cepat selesai karena jarak tempat

tinggal dengan kantor kecamatan jempang cukup jauh, malah pegawai menyuruh meninggalkan berkas tersebut dan tidak memberikan informasi yang jelas kapan bisa selesai dalam proses pengerjaannya, selanjutnya penulis mendapati berdasarkan hasil wawancara dengan dua warga yang berpendapat sama bahwa pegawai yang ada di kantor kecamatan jempang kurang tanggap yaitu warga mengatakan bahwa pegawai terlihat sibuk dengan pekerjaannya sendiri tanpa menghiraukan terkesannya kami diabaikan dan salah satu warga yang mondar mandir di kantor kecamatan jempang tidak menghampiri pegawai.

Akuntabilitas

Dari hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa pegawai yang ada di Kecamatan Jempang kurang bertanggung jawab, hal ini dapat terlihat dari pendapat para warga yang merasa sangat dirugikan, seperti harus menunggu lama dan urusannya tertunda-tunda. contohnya seperti pegawai sering tidak masuk kerja, dan tidak bertanggungjawab pada apa yang telah diucapkan atau janji sehingga membuat masyarakat kecewa.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Kinerja Pegawai Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat

4.3.1 Faktor Penghambat

1. Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa Produktivitas pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Jempang masih dirasakan kurang maksimal, karena kurangnya pelatihan yang diikuti pegawai. Dengan kurangnya pelatihan tersebut di Kecamatan Jempang menyebabkan kemampuan pegawai dalam bekerja kurang maksimal.
2. Hasil wawancara tersebut menerangkan bahwa yang menjadi faktor penghambat Kantor Kecamatan Jempang kurang ketelitian dalam bekerja sehingga kurang memuaskan keinginan masyarakat.
3. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada informan memperoleh hasil bahwa yang menjadi faktor penghambat responsibilitas pegawai yaitu kurang sanksi yang tegas diberikan kepada pegawai yang melanggar sehingga pegawai lebih sering melanggar peraturan.

Faktor Pendukung

1. Berdasarkan wawancara kepada informan bahwa penulis memperoleh hasil bahwa untuk mendukung pegawai dalam bekerja harus diberikan insentif yaitu bonus sebagai balas jasa atas kerja yang telah dilakukan pegawai. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Menurut Anwar Prabu Mangkunga (2002:89), mengatakan insentif adalah suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada

karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

2. Berdasarkan hal tersebut di atas bahwa selain insentif sebagai faktor pendukung ada juga yang menjadi faktor pendukung lainnya yaitu kepada pegawai yang berprestasi yaitu diberikan bonus dan penghargaan. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan Sarwoto (dalam Suwatni dan Priansa 2011:235), Insentif Material yaitu daya perangsang yang diberikan kepada karyawan berdasarkan prestasi kerjanya, berbentuk uang atau barang. Insentif material ini bernilai ekonomis sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai yang baik.

Penutup

Produktivitas pegawai di Kantor Kecamatan Jempang berdasarkan hasil penelitian kepada informan bahwa produktivitas di Kantor Kecamatan kurang maksimal, dikarenakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya masih kurang. Ditambah kualitas Layanan pegawai di Kantor Kecamatan Jempang dirasakan belumlah optimal. Hal ini karena pegawai dalam bekerja masih ada kekeliruan didalam proses pengerjaan berkas salah satunya salah pengetikan diberkas milik masyarakat. Responsivitas atau daya tanggap pegawai pada Kantor Kecamatan Jempang dalam bekerja belum maksimal. Hal tersebut masih ada pegawai yang sibuk pada pekerjaannya tanpa menghiraukan masyarakat yang datang mondar-mandir tidak tahu cara pengurusannya. Responsibilitas merupakan seberapa patuh pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Jempang, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pegawai yang kurang memperhatikan atau mengabaikan peraturan tersebut sehingga tidak tahu, bahkan pegawai tersebut diberitahukan oleh Pak Camat baru pegawai tahu bahwa ada peraturan. Akuntabilitas atau tanggung jawab yang dimiliki pegawai dirasakan kurang maksimal karena pegawai sering tidak masuk kerja sehingga melalaikan tugas yang diberikan untuk melayani masyarakat. Produktivitas pegawai perlu ditingkatkan lagi dengan mengirim pegawai mengikuti pelatihan dan diklat-diklat yang diadakan oleh pemerintah yang berhubungan dengan meningkatkan kinerja pegawai agar dapat bekerja dengan optimal. Kualitas layanan pada kantor kecamatan jempang ini masih dikatakan belum optimal untuk itu perlu pegawai dalam bekerja lebih teliti lagi dalam bekerja, agar tidak terjadi kesalahan. Daya tanggap pegawai dalam bekerja dirasakan masih kurang maksimal hal harus ditingkatkan lagi dimana harus lebih memperhatikan warga yang datang tidak hanya bekerja dengan fokus pada pekerjaannya saja tetapi sebaiknya pegawai melihat warga yang datang dengan kebingungan seperti itu harus

menanyakannya dan menyapa. Responsibilitas pegawai yang ada dikecamatan jempang dirasakan belum bisa dikatakan baik dikarenakan masih ada pegawai yang melanggar peraturan yang dibuat Kantor Kecamatan Jempang, dari hal tersebut perlu menerapkan sanksi yang tegas kepada pegawai yang melanggar yaitu diberikan teguran dan apabila dilakukan berulang-ulang pelanggaran tersebut pegawai akan dimutasi. Akuntabilitas pegawai pada kantor kecamatan jempang belumlah optimal dikarenakan pegawai kurang bertanggungjawab, Dari hal tersebut akuntabilitas pegawai harus perlu ditingkatkan lagi dari jumlah kehadirannya, agar pegawai dalam bekerja mengurus berkas masyarakat cepat terselesaikan.

Daftar Pustaka

- Arsyad, Azhar, 2003. *Pokok-Pokok Manajemen*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Cholid, Narbuko dan Abu Achmadi, 2003. *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasan, Iqbal, 2004. *Analisis Data Penelitian Statistik*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kumorotomo, W, 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rosdakarya. Bandung.
- Makmur, 2009. *Teori Manajemen Stratejik dalam Pemerintahan dan Pembangunan*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Moleong, Lexi J , 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mondy, Wayne R, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta.
- Mahsun, Muhammad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta BPFE, Yogyakarta.
- Mangkuprawira, Sjafri, 2009. *Bisnis Manajemen dan Sumber Daya Manusia*, PT Gramedia, Jakarta.
- Narbuko, Choliddan dan Abu Achmadi, 2001. *Metodologi Penelitian*, PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Nanawi, Hadari, 2000. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, BNEE Prenhallindo, Jakarta.

- Rachmawati, Ike Kusdyah, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Panggabean, Mutiara S. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Bogor Selatan.
- Samsudin, Sadidi, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV Puskata Setia, Bandung.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto, 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, CV Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, S.P, 2000. *Manajemen Abad 21*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Simamora, Hendry, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIEPN YKPN. Jogjakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, Rochadi, Sigit, Ghazali, Rusman, dan Muksin, Akhmad, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan implementasi*, Bumi Akasara, Jakarta.
- Sianipar, J, P, 2000. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2005. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Tangkilisan, Hegel Nogis, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik, Lukman Offset dan Yayasan Pembangunan Administrasi Publik Indonesia*, Yogyakarta.
- Timple. A. Dale, 2001. *Kinerja (performance) Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Gramedia, Jakarta.
- Tika, Pabundu, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Wursanto, I. G. 2000. *Manajemen Kepegawaian*, Kanisius, Yogyakarta.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*, PT Rajagrahafindo Persada, Jakarta.
- Zainun, Buchori, 2004. *Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Indonesia, Jakarta.

Dokumen-dokumen

- Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999. Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004. *Tentang Otonomi Daerah*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2001. *Tentang Otonomi Daerah*.