

## **STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI DESA KEDANG MURUNG KECAMATAN KOTA BANGUN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**MUHAMMAD ARIADI<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Muhammad Ariadi, Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris., M.si dan Ibu Santi Rande, S.Sos, M.si*

*Teknik pengumpulan data dalam penelitian di lakukan dengan cara wawancara dan field research yaitu observasi, wawancara langsung dengan key informen, arsip serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data di peroleh dengan menggunakan teknik purposive sampling adalah pengambilan sample yang di sesuaikan dengan tujuan penelitian, ukuran sample tidak dipersoalkan. Perbedaannya terletak pada pembatasan sample dengan hanya mengambil unit sampling yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain unit sample yang dihubungkan disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara sehingga mampu memberikan data secara maksimal.*

*Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu analisis data medel interaktif, yang di awali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.*

*Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan Pelayanan Publik Di Desa Kedang Murung sudah berjan dengan baik. Namun terdapat kendala-kendala mengenai kurangnya pasilitas dan pegawai pada Kantor Desa Kedang Murung sehingga memperlambat proses pelayanan publik.*

**Kata Kunci :** *Kinerja Pelayanan Publik*

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintahan daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Titik Noor Indah, Email:ary.lhophatz@gmail.com

pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang di berikan oleh pemerintahan pusat pada pemerintahan daerah.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparat juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintahan dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya pemerintah Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran dirasakan masih berbelit-belit dan kurang efektif.

### ***Perumusan Masalah***

Dengan melihat masalah yang diuraikan dalam latar belakang masalah maka dari itu penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Kendala apa saja yang dihadapi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Kedang Murung kecamatan Kota Bangun Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

### ***Kegunaan Penelitian***

1. Secara praktis

Untuk memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara khususnya pada Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik guna mencapai tujuan organisasi.

## 2. Secar Teoritis

Sebagai bahan perbandingan untuk mengkaji masalah yang sama dimasa yang akan datang, serta dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi konsep-konsep atau teori-teori mengenai kinerja pelayanan publik dan sebagai informasi bagi Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik di desa.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Teori dan Konsep***

#### ***Konsep Pemerintahan Desa***

Pemerintahan Desa merupakan lembaga perpanjangan pemerintah pusat memiliki peran yang strategis dalam pengaturan masyarakat desa/kelurahan dan keberhasilan pembangunan nasional. Karena perannya yang besar, maka perlu adanya peraturan-peraturan atau undang-undang yang berkaitan dengan pemerintahan desa yang mengatur tentang pemerintahan desa, sehingga roda pemerintahan berjalan dengan optimal.

#### ***Pengertian Pemerintahan Desa***

Pengertian Pemerintahan Desa dalam hal ini merupakan suatu lembaga-lembaga yang melakukan kegiatan memerintah kepada bawahannya atau seluruh masyarakat yang didasarkan atas peraturan yang berlaku. Pengertian pemerintah dapat dibagi dalam dua pengertian, yaitu dalam arti luas adalah pemerintahan yang merupakan gabungan antara lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif, sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah pemerintahan yang hanya mencakup lembaga eksekutif saja.

#### ***Urusan Pemerintahan Desa***

Dengan demikian urusan pemerintahan yang dilakukan di desa adalah urusan otonomi desa/rumah tangga desa, urusan desentralisasi (dari daerah otonomi) dan bantuan dari pemerintah pusat maupun daerah (Provinsi, Kabupaten/Kota), sehingga wewenang pemerintah desa sangat strategis, secara kelembagaan, kebijakan dan administratif pemerintahan dalam menjalankan urusan pemerintahan tersebut.

#### ***Kegiatan Administrasi Pemerintahan Desa***

Sukses tidaknya pemerintahan desa sangat tergantung dengan administrasi desa. Administrasi desa dapat berjalan dengan baik apabila kualitas manusia sebagai sumber daya insani dapat melaksanakan dengan sebaik mungkin artinya administrasi desa sangat menentukan kedudukan pemerintah desa. Administrasi desa merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintahan desa karena merupakan fondasi dalam memperkuat dan mengembangkan pemerintahan desa. Jadi administrasi desa merupakan prioritas utama yang harus mendapat perhatian serius oleh pemerintah khususnya pemerintah kecamatan.

#### ***Pengertian Kinerja***

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kinerja pegawai dan organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam

Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Desa Kedang Murung (Muhammad Ariadi)  
suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi yang dijalankan atau digerakkan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

### ***Manajemen Kinerja***

Dalam meningkatkan kinerja, manajemen kinerja merupakan yang sangat penting. Manajemen kinerja menurut Ruky (2006:6) adalah “suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

### ***Indikator Kinerja***

Menurut Hersey, Blanchard, dan Johnson (dalam Wibowo, 2007:77), indikator kinerja kadang-kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (*performance measure*), tetapi banyak pula yang membedakannya. Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang dapat dikuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian.

Sementara itu, indikator kinerja dipakai untuk aktifitas yang hanya ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja juga menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan ke depan) daripada restropektif (harapan ke belakang). Hal ini menunjukkan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobeservasi.

### ***Pengukuran Kinerja***

Menurut Nasucha (dalam Pasalong, 2007:185) mengatakan bahwa hasil dari pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menentukan beberapa hal antara lain:

1. Menentukan bahwa keuntungan dan pengaruh yang sedang berjalan dapat dicapai.
2. Memperoleh jaminan bahwa tujuan dapat dan sedang dicapai.
3. Memonitor dan mengontrol perkembangan dari rencana yang ditetapkan.
4. Memastikan penggunaan sumber-sumber daya.
5. Menilai efektivitas dari sebuah aktivitas.
6. Menyediakan sebuah dasar untuk menghitung penghargaan dan insentif.
7. Menentukan bahwa *value for money* dapat diperoleh.

### ***Aspek-Aspek Standar Pekerjaan Dan Kinerja***

Menurut Umar (dalam Mangkunegara, 2005:18) membagi aspek-aspek kinerja sebagai berikut:

1. Mutu pekerjaan,
2. Kejujuran karyawan,
3. Inisiatif,
4. Kehadiran,
5. Sikap,
6. Kerjasama,
7. Keandalan,
8. Pengetahuan tentang pekerjaan,

9. Tanggung jawab, dan
10. Pemanfaatan waktu kerja.

### ***Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja***

Menurut Pasolong, (2007:186-188), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisas adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan
2. Kemaun
3. Energi
4. Teknologi
5. Kompensasi
6. Kejelasan Tujuan
7. Keamanan

### ***Pengertian Pelayanan***

Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun.2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Moenir (dalam Pasalong, 2010:128) mendefinisikan pelayanan yaitu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (dalam Pasalong, 2010:128), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### ***Standar Pelayanan***

Menurut Lukman dan Sugiyanto (2001:57), bahwa standar pelayanan yang baik (prima) dirinci dalam kegiatan yang secara tuntas menghasilkan output dengan mengacu pada parameter keprimaan teknis operasional seperti:

1. Kejelasan dan kepastian.
2. Tanggung jawab (*accountable*).
3. Keamanan (*security*).
4. Efisiensi (*economis*).
5. Adil dan merata.
6. Ketepatan (*accuracy*).
7. Kemudahan (*accessibility*).
8. Responsif.
9. Keterbukaan (*trasparancy*).

### ***Kualitas Pelayanan***

Menurut Sinambela dkk (dalam Pasalong, 2010:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

## Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Desa Kedang Murung (Muhammad Ariadi)

1. Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### ***Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik***

Faktor penghambat pelayanan antara lain yaitu:

1. Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum sesuai sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, timpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara maksimal.
5. Kemampuan pegawai tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Faktor pendukung pelayanan antara lain:

1. Faktor kesadaran para pejabat atau pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja layanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan terjadi mekanisme kegiatan layanan.
4. Faktor pendapatan.
5. Faktor keterampilan pegawai.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas layanan.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian untuk penulisan skripsi ini menggunakan penelitian analisis deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diteliti melalui kalimat, kata atau gambar. Dalam hal ini peneliti ini berusaha memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti,

yaitu “Studi tentang Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara”.

### ***Fokus Penelitian***

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus penelitian dapat ditetapkan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan publik dengan sub fokus penelitian dapat ditetapkan sebagai berikut:
  - a. Prestasi kerja pegawai
  - b. Kedisiplinan pegawai
  - c. Kreativitas pegawai
  - d. Kerjasama pegawai
  - e. Tanggung jawab pegawai
2. Kendala/hambatan dalam meningkatkan kinerja di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

### ***Sumber dan Jenis Data***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *informan* sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Peneliti menunjuk *keyinforman* yang dianggap paling tahu dan menguasai tentang apa yang peneliti ingin teliti. Pengambilan informan dengan cara ini dapat disebut pula dengan cara *purposive*. Adapun yang menjadi nara sumber atau *keyinforman* adalah Kepala Desa Kedang Murung, Staf Desa, Masyarakat, Studi Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kedang Murung yaitu dengan cara menggunakan metode *Purposive Sampling*, Menurut Sugiyono (2009:96) *purposive sampling* adalah pemilihan siapa subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi, dan dalam penelitian ini informan yang ditunjuk adalah orang-orang yang benar-benar memahami tentang pelayanan sehingga mampu memberikan data secara maksimal dalam penelitian. Dalam teknik ini peneliti akan mengambil *informan* yaitu Masyarakat Desa Kedang Murung yaitu dengan cara menggunakan metode *Accidental Sampling*, Menurut Sugiyono (2009:67) *Accidental Sampling* adalah pemilihan sampel secara kebetulan atau aksidental dengan pemilihan sampel yaitu siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai menurut keinginan peneliti.

Sedangkan jenis data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang diteliti oleh penulis.
- b. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
  - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan.
  - b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
  - a. Observasi yaitu pengamatan langsung dilapangan.
  - b. Wawancara sebagai pelengkap dan pendukung serta pembanding dengan data dan informasi yang diperoleh.
  - c. Dokumentasi.

### ***Teknik Analisis Data***

Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan pendekatan dengan metode analisis data kualitatif model interaktif dari Miles dan Huberman (2007: 15-20) yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

#### ***Gambaran Umum Kecamatan Kota Bangun dan Desa Kedang Murung***

Kecamatan Kota Bangun dengan luas wilayah 1.143,72 Km<sup>2</sup>, dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Kenohan
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Loa Kulu
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Muara Kaman
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Muara Wis

### ***Fasilitas Pendidikan dan Fasilitas Umum***

Di Desa Kedang Murung terdapat fasilitas pendidikan dan fasilitas umum seperti Mesjid 2, Langgar/Musholla 4, Gereja 1, TK 1, SD 2, Posyandu 2, Toko obat 1.

### ***Keadaan Penduduk Desa Kedang Murung***

Desa Kedang Murung merupakan salah satu Desa di Kecamatan Kota Bangun yang berbatasan langsung dengan Kecamatan Muara Wis. Masyarakatnya pun cukup beragam terdiri dari berbagai suku, seperti Kutai, Dayak Tunjung, Banjar, Jawa, dan Bugis. Dengan keragaman suku masyarakat membuat budayanya pun juga cukup beragam, sesuai dengan keanekaragaman suku masyarakatnya. Namun dengan keragaman itulah membuat dinamika budaya pun mengalami proses akulturasi dan saling menghormati antar budaya dalam masyarakatnya.

### ***Pemerintahan Desa***

Pemerintahan desa sebagai lembaga tinggi di tingkat desa dan pada tanggal 30 Juni 2009 yang dilakukan pemilihan Kepala Desa secara langsung, umum, bebas dan rahasia. Pemilihan Kepala Desa sebagai pemimpin yang menjalankan tugas pemerintahan ditingkat desa, dalam pemilihan Kepala Desa yang lalu

masyarakat diberikan kesempatan untuk memilih Kepala Desa secara langsung, umum, bebas, dan rahasia serta berlangsung dengan lancar, tertib dan aman hingga terpilihnya seorang pemimpin Kepala Desa yang menjabat dari tahun 2009-2015.

### ***Kinerja Pelayanan Publik***

Kinerja pelayanan publik adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran yang pertama kali dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara kepada masyarakat melalui beberapa dimensi pelayanan. Penulis mengajukan pertanyaan kepada *key informan* dan informan terkait dengan pengetahuan narasumber mengenai kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun

### ***Prestasi Kerja Pegawai***

Pada kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka para pegawainya harus bisa memberikan kualitas kerja yang baik sehingga hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Adapun salah satu bentuk prestasi kerja pegawai adalah dapat mempermudah segala urusan saat masyarakat menurus sesuatu di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun.

### ***Kedisiplinan Pegawai***

Dari beberapa pernyataan diatas baik itu masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan sendiri maupun dari pihak pegawai di Kantor Desa Kedang Murung dikatakan bahwa kedisiplinan para pegawai sampai saat ini belum maksimal, ini dikarenakan saat mengurus urusan dikantor desa, pegawainya sering tidak ada ditempat.

### ***Kreativitas Pegawai***

Dari beberapa hasil wawancara kepada pegawai di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun maupun masyarakat dapat dikatakan bahwa kreativitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan melayani masyarakat sudah cukup baik, hal ini terbukti dari hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap masyarakat maupun pegawai yang mengatakan bahwa kreativitas pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik.

### ***Kerjasama Pegawai***

Dari beberapa pendapat diatas dapat penulis simpulkan bahwa di Kantor Desa Kedang Maurung Kecamatan Kota bangun didalam pekerjaan para pegawainya saling bekerjasama, terlihat dari cepatnya pekerjaan yang di selesaikan para pegawai

Dari beberapa pendapat diatas yang penulis wawancarai bahwa tanggung jawab pegawai di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun sudah cukup baik untuk pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat karena dilihat dari hasil kerja selama ini sudah cukup baik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

***Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara***

Didalam meningkatkan kinerja di Kantor Desa Kedang Murung, pihak kantor desa mengalami kendala-kendala dilapangan yaitu kurangnya pegawai dan fasilitas seperti, mesin foto copy, printer dan PC

***Pembahasan***

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka penulis akan membahas mengenai Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

***Prestasi Kerja Pegawai***

Berdasarkan hasil penelitian yang ada pada penyajian data dapat diketahui bahwa prestasi kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, apabila hasil penelitian menyebutkan bahwa prestasi kerja sudah berjalan dengan baik maka dapat disimpulkan bahwa apa yang terjadi dilapangan sudah sesuai dengan teori Hasibuan (dalam Mangkunegara, 2005:17-18) yang menyebutkan prestasi kerja adalah penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

***Kedisiplinan Pegawai***

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada saat dilapangan mengenai kedisiplinan pegawai ini dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada belum berjalan dengan baik. Ini disebabkan masih adanya pegawai yang terlambat datang ke kantor sehingga secara otomatis dapat menghambat dalam pelayanan yang ada pada Kantor Desa Kedang Murung. Dengan masih adanya pegawai yang melanggar peraturan-peraturan yang ada, maka ini tidak sesuai dengan teori Hasibuan ( dalam Mangkunegara, 2005 :17-18 ).

***Kreativitas Pegawai***

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan dan wawancara langsung kepada pegawai pelaksana pelayanan yaitu kepada Bapak Zainal Effendi selaku Kaur Ekbang yang mengatakan bahwa di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun ada beberapa pegawai berinisiatif membawa laptop pribadi untuk mempermudah pekerjaannya dalam melayani masyarakat, dan terlihat bahwa pegawai tersebut memiliki inisiatif dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat lagi.

### ***Kerjasama Pegawai***

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan pada saat dilapangan bahwa para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan selalu bekerja sama dengan para pegawai lainnya, misalnya seperti menggantikan posisi saat ada pegawai lain yang tidak hadir atau meninggalkan ruangan sehingga proses pelayanan maupun pekerjaan tetap berjalan dengan lancar, disini kita bisa tau bahwa para pegawai Kantor Desa Kedang Murung selalu dapat berkerjasama antara satu dengan pegawai lainnya, disini dapat terlihat bahwa kejadian dilapangan sesuai dengan teori Hasibuan ( dalam Mangkunegara, 2005 17-18 ).

### ***Tanggung Jawab Pegawai***

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan bahwa tanggung jawab terhadap pekerjaan dalam membuat surat pengantar untuk kekecamatan maupun perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik. Ini dibuktikan oleh tidak adanya komplain terhadap pegawai di Kantor Desa Kedang Murung untuk pekerjaan yang sudah pegawai kerjakan, dengan kondisi dilapangan yang menunjukkan bahwa para pegawainya mempunyai rasa tanggung jawab maka ini sesuai dengan teori Hasibuan ( dalam Mangkunegara, 2005 : 17-18).

### ***Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun***

Didalam meningkatkan kinerja di Kantor Desa Kedang Murung, pihak kantor desa mengalami kendala-kendala yaitu:

1. Kurangnya pegawai pada kantor Desa Kedang Murung kecamatan Kota Bangun, mengakibatkan banyak pegawai mengerjakan tugas-tugas lebih dari satu tugas di Kantor Desa.
2. Kurangnya fasilitas pada Kantor Desa Kedang Murung seperti, mesin fotocopy, printer dan PC, jadi masyarakat harus keluar dulu untuk foto copy surat-surat pengantar yang diurus masyarakat.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kinerja pegawai dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Prestasi Kerja Pegawai, dalam hal prestasi kerja pegawai yang dihasilkan terlihat dengan adanya hasil pekerjaan yang cukup memuaskan, terbukti dengan tidak adanya kesalahan-kesalahan dalam mengerjakan surat-surat atau urusan-urusan masyarakat yang ditandai dengan tidak adanya coretan-coretan atau tipex.
- 2 Kedisiplinan pegawai, berdasarkan penelitian dan pembahasan diatas terdapat suatu hal yang menarik berkaitan dengan disiplin pegawai, meskipun pegawai Kantor Desa Kedang Murung tidak sepenuhnya patuh terhadap jam kerja kantor, namun pegawai kantor Desa Kedang Murung fleksibel, meskipun disiplin pegawai terhadap jam kerja kantor yang telah ditetapkan rendah, namun hal ini dapat diganti dengan kesiapan pegawai

- Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Desa Kedang Murung (Muhammad Ariadi)  
dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan pada saat diluar jam kerja kantor.
- 3 Kreatifitas pegawai. Kreatifitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan kemampuan dalam menggunakan sumber daya (teknologi/fasilitas) cukup baik, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Tidak ada hal yang perlu dikhawatirkan bagi kepala desa dan pegawai serta masyarakat tentunya, karena banyak pegawai yang bisa memanfaatkan teknologi komputer, sehingga apabila yang bersangkutan berhalangan hadir, maka ada menggantikannya yang pada akhirnya pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat, dan pekerjaan dapat diselesaikan tanpa harus menunggu/ditunda.
  - 4 Kerja sama pegawai, berbicara mengenai kerja sama pegawai pada Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilaksanakan dalam aktivitasnya sehari-hari, misalnya seperti menggantikan posisi apabila ada pegawai yang bersangkutan tidak hadir atau pegawai tersebut sedang meninggalkan ruangan, karena hal inilah yang menjadikan eksistensi kantor desa dengan segala keterbatasan yang ada, tetap dapat mencapai hasil yang baik dalam melayani masyarakat.
  - 5 Tanggung jawab pegawai. Tanggung jawab pegawai di Kantor Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun sudah cukup baik untuk pelaksanaan pelayanan publik, ini dilihat dari kondisi lapangan yang sampai saat ini tidak ada masyarakat yang komplain tentang permasalahan pelayanan surat pengantar untuk kekecamatan.
  - 6 Kendala-kendala yang dihadapi pada Kantor Desa Kedang Murung Adalah :
    - a. Terkait dengan masalah kedisiplinan pegawai yang masih kurang maka hendaknya Kepala Desa sebagai pemimpin memberikan teladan kepada bawahan, terutama dalam hal jam kerja kantor sehingga dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai.
    - b. Kurangnya fasilitas pada Kantor Desa Kedang Murung seperti, mesin fotocopy, printer dan PC, jadi masyarakat harus keluar dulu untuk fotocopy surat-surat pengantar yang diurus masyarakat.

### **Saran-saran**

Dari beberapa kesimpulan diatas, maka sangat penting bagi penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Karna kurangnya fasilitas pada Kantor Desa maka hendaknya Kepala Desa Kedang Murung mengusulkan kepada pemerintah untuk diadakan penambahan jumlah fasilitas berupa mesin fotocopy, printer, PC untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat hendaknya Kepala Desa Kedang Murung mengikutkan pelatihan-pelatihan, seperti DIKLAT, kursus-kursus dan Bimtek.
3. Terkait dengan masalah kedisiplinan pegawai yang masih kurang maka hendaknya Kepala Desa sebagai pemimpin memberikan teladan kepada bawahan, terutama dalam hal jam kerja kantor sehingga dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai.

**Daftar Pustaka :**

- Emzir, 2011.*Metodologi Penelitian Kualitatif Analisa Data*.PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2009. *Manajemen Swaberk Daya Manusia* Grasindo, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. S.P, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara Jakarta.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Pokok – Pokok Administrasi Publik Dan Implementasinya*. Refika Aditama, Bandung.
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto, 2001.*Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Mankunegara, A. Anwar Prabu, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama Bandung.
- Moleong, Lexy J, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nuriyaningsih, Evi, 2008. *Studi Tentang Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Lok Bahu Kec. Sungai Kunjang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat*. UNMUL Samarinda.
- Pasalong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2010.*Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ruky, Achmad S, 2006. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Soeprihanto, John, 2000. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*.BPFE, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Tika, Moh. Pabundu, 2006.*Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*.Bumi Aksara, Jakarta.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

**Dokumen-dokumen :**

- Himpunan UU Kepegawaian 2002-2004, *Reformasi Administrasi Publik*.PT. Raja Grafindo Persada , Jakarta.
- Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. Asa Mandiri, Jakarta.
- Undang-Undang pemerintahan Daerah 2004, Sinar Grafika, Jakarta.
- Data Monografi Kelurahan kedang murung Tahun 2014
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Kelurahan kedang murung Tahun 2014