

EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BUSANG SANGATTA KABUPATEN KUTAI TIMUR

Aniwati¹

Abstrak

Aniwati, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman dengan judul skripsi “Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur”, di bawah bimbingan Bapak Dr. Djumadi, M.Si dan Bapak Dr. Enos Paselle, S.sos M.AP.

Tujuan untuk mengetahui Evaluasi Kinerja Pegawai Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur dengan indikator: kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, responsibilitas serta disiplin kerja dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat kinerja pegawai.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Purposive Sampling analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur belum maksimal sebagaimana mestinya hal ini terlihat dari hasil kerja pegawai, baik dari segi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, responsibilitas serta disiplin kerja yang ada dikantor Kecamatan Busang masih banyak kendala yang dihadapi hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pemerintah kabupaten.

Kata kunci : *Evaluasi Kinerja, Kecamatan Busang dan Deskriptif Kualitatif*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia didalam memasuki era otonomi daerah sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang saat ini sudah di revisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Melalui Otonomi, diharapkan daerah akan lebih mandiri dalam menentukan seluruh kegiatannya dan urusan rumah tangganya sendiri serta lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam prakteknya sistem otonomi daerah akan memberi dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, hal ini dikarenakan :

¹ Mahasiswa Program Sru di Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : anniethatata@gmail.com

- a. Otonomi daerah akan memperpendek tingkatan atau jenjang hirarki pengambilan keputusan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara cepat.
- b. Otonomi daerah akan memperbesar kewenangan dan keleluasaan daerah sehingga permintaan daerah kabupaten atau kota dapat merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah dan tuntutan masyarakat.
- c. Otonomi daerah akan memperdekat penyelenggara pemerintah dengan konstituennya sehingga penyelenggara pemerintah akan dapat merespon tuntutan masyarakat secara lebih tepat.
- d. Kedekatan dengan konstituen tersebut juga akan meningkatkan tingkat akuntabilitas penyelenggara pemerintah karena masyarakat lebih dekat dan memiliki akses yang lebih besar untuk mengontrol jalannya pemerintahan.” (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007)

Berkeanaan dengan hal itu, kepada daerah diberikan kewenang yang lebih besar untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Hal ini dimaksud agar potensi daerah dapat dioptimalisasikan sebesar-besarnya demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Pada era otonomi daerah tuntutan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat bahkan derasnya tuntutan tersebut menjadikan sebagai kebutuhan yang penting bagi kehidupan sehari-hari dan berharap diperolehnya mutu pelayanan yang lebih baik. Pelayanan merupakan sesuatu yang penting karena hal tersebut berkaitan dengan pengorbanan waktu, tenaga, dan biaya.

Dalam suatu organisasi atau lembaga sangat mengharapkan dan menghendaki suatu tingkat efektivitas kerja yang baik, efektivitas kerja yang baik pada gilirannya akan menghasilkan suatu produktivitas kerja yang optimal. Selain itu yang patut disadari oleh dinas publik atau aparatur tingkat daerah adalah bahwa pelayanan yang mereka berikan bukan hanya bergantung kepada kebaikan pelaksanaan tugas, melainkan juga ditentukan oleh penerima dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Hal ini semua menunjukkan tingkat kinerja yang mereka kerjakan. Banyak masyarakat yang masih mengeluh hasil kerja yang diberikan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Publik atau masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, bermutu dan mudah.

Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan salah satu komponen yang perlu untuk ditingkatkan, yaitu bagaimana kinerja seorang pegawai yang ada pada birokrasi dapat lebih memberikan kepuasan pelayanan terhadap orang yang menerima pelayanan tersebut. Dalam rangka peningkatan kinerja, seorang birokrat harus mampu mengembangkan inovasi dan lebih responsive terhadap perubahan yang terjadi dilingkungan masyarakat. Dalam proses peningkatan kinerja perlu didukung dari struktur birokrasi yang harus mampu memberikan ruang gerak kebebasan bertanggung jawab pada birokrat pelaksana untuk mengembangkan kreativitas dan beradaptasi dengan lingkungan yang menyertai pelaksanaan tugas dan fungsinya di lapangan. Untuk mengetahui terlaksana atau

tidak tanggung jawab pegawai sudah tentu memerlukan Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOPP). Standar itulah yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Hal tersebut diatas merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, di tingkat Kecamatan khususnya masyarakat yang ada diwilayah Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur. Masyarakat setempat sangat mengharapkan adanya pelayanan prima yang dilakukan oleh aparat Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparat di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari beberapa masalah yang penulis amati seperti pihak Kecamatan melayani masyarakat belum optimal, hal ini terbukti dari masih kurangnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti surat-surat keterangan atau pengantar yang diperlukan masyarakat masih terlihat lambat karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat. Masyarakat ingin atau menuntut untuk diberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Artinya masyarakat ingin dilayani dengan cepat, mudah, bermutu, ramah, nyaman, transparan, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yang diberikan oleh pihak kecamatan.

Selain itu tingkat disiplin yang kurang diterapkan oleh pegawai juga merupakan masalah utama yang dihadapi masyarakat saat berurusan di Kantor Kecamatan, karena pada saat masyarakat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan, sering terjadi pegawai atau aparat yang berkaitan tidak ada ditempat untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan hambatan yang dihadapi pada pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan dapat menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis pada konsep motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa.
 - b. Sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulisan skripsi di Universitas Mulawarman.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pegawai dalam motivasi meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.
 - b. Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.

KERANGKA DASAR TEORI

Evaluasi Kinerja Pegawai

Danim (2004:14) mengemukakan definisi penilaian (*evaluating*) adalah: “Proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyata dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi tersebut, yaitu:

1. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
2. Bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen.
3. Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai”.

Fungsi Evaluasi

Fungsi evaluasi kinerja yang dikemukakan Wirawan (2009 : 24) sebagai berikut :

1. Memberikan balikan kepada aparatur ternilai mengenai kinerjanya.
2. Alat promosi dan demosi.
3. Promosi dapat berupa kenaikan gaji.
4. Alat memotivasi ternilai.
5. Penentuan dan pengukuaran tujuan kinerja.
6. Konseling kinerja buruk.

7. Pemberdayaan aparatur.

Tujuan Evaluasi

Evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi, adapun tujuan dari evaluasi kinerja menurut Ivancevich dalam Darma (2009:14) antara lain:

1. Pengembangan.
2. Pemberian Reward.
3. Motivasi.
4. Perencanaan SDM.
5. Kompensasi.
6. Komunikasi.

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Menurut Tika (2006:121) kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Konsep Kinerja Pegawai

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut Bastian (2001:329).

Pengukuran Kinerja

Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178-179) menjelaskan beberapa pengukur 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.

Disiplin Pegawai

Disiplin kerja sangat penting bagi seorang pegawai dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sikap disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai sangat penting, tanpa disiplin kerja pegawai yang baik sulit bagi suatu organisasi mencapai hasil yang optimal. Menurut Siswanto (2002:291) menjelaskan pengertian disiplin kerja adalah: “Suatu sikap menghormati, patuh dan taat terhadap peraturan – peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi – sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikannya kepadanya”.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Simbolon dalam Kurniawan (2005:4) pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah, fungsi pelayanan diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus upaya penciptaan keadilan sosial ditengah masyarakat.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen publik merupakan media ataupun aktor penentu yang memiliki peran dalam setiap permasalahan sosial dan hal tersebut dilakukan dengan bentuk wacana atau debat dan melakukan perbaikan serta melaksanakan setiap amanah rakyat sebagai bentuk akuntabilitas kepada rakyat. Menurut James. A.F. Stoner (2006:13) mengatakan manajemen publik adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kualitas Pelayanan

Tjiptono dalam Agung Kurniawan (2005:52) mengemukakan kualitas adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap hari.
- f. Melakukan segala kebutuhan secara benar.
- g. Segala sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Definisi Konseptional

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dijabarkan oleh para ahli maka peneliti membuat definisi konseptional Evaluasi Kinerja Pegawai dalam

Pelayanan Publik adalah nilai hasil kerja, responsibilitas, kemampuan pegawai dan disiplin kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai secara sistematis untuk mengetahui hasil kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan berupa barang maupun jasa kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, Menurut Arikunto (2005:234) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang dikumpulkan di lapangan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan studi tentang evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan sebagai berikut :

1. Pengukuran evaluasi pegawai dalam pelayanan publik meliputi :
 - a. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - b. Kualitas pekerjaan yang di hasilkan pegawai.
 - c. Responsibilitas.
 - d. Disiplin pegawai.
2. Faktor dan penghambat atau kendala pada proses kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan busang sangatta, kabupaten kutai timur.

Sumber Dan Jenis Data

1. Sumber Data Primer
 - a. *Key informan* adalah Lurah sebagai pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai.
 - b. Informan yaitu Kepala Bidang dari pegawai kelurahan yang dilakukan secara *purposive sampling*.
 - c. Informan Lain pada penelitian ini yaitu staf kelurahan.
2. Sumber Data Sekunder
Sumber data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

Tehnik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*), artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan teori dan data dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumen yang ada hubungannya

dengan ruang lingkup penelitian ini, yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian lapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu observasi, wawancara (*interview*), dan penelitian dokumen atau dokumen *research*.

Tehnik Analisis Data

Untuk menganalisa data kualitatif menurut Miles dan Michael (2007:20), analisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain:

1. Pengumpulan data.
2. Data *reduction*/penyederhanaan data.
3. Penyajian data.
4. Penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Pembahasan

Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Busang

Pegawai kantor Kecamatan merupakan tulang punggung dari pelaksanaan pemerintah di kecamatan. Hal ini berarti berhasil tidaknya segala kegiatan di kantor kecamatan adalah tanggung jawab dari pegawai Kecamatan. Untuk itu perlu adanya peningkatan mental pegawai yang ada dalam hal ini adalah tanggung jawab dari Camat selaku pimpinan tertinggi di pemerintahan Kecamatan. Sebagai pimpinan seorang camat harus mampu memimpin bawahannya dengan baik, memberi motivasi, dan mampu mengarahkan agar para bawahannya tersebut bekerja secara profesional dan penuh akuntabilitas dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan masyarakat. Kinerja menurut Mangkunegara (2001 : 67) adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan pengertian ini maka yang menjadi tolak ukur dalam penilaian kinerja adalah hasil, baik itu secara kualitatif maupun kuantitatif. Hal ini sangat dipengaruhi oleh produktivitas, kualitas layanan dan disiplin dari pegawai itu sendiri.

Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan.

Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal pelayanan publik merupakan salah satu hal yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dan tuntutan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kewajiban dan tugas sebagai seorang pegawai yang tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan menyelesaikan pekerjaan ini dapat dilihat dari apakah setiap tugas pokok dan fungsinya dapat diselesaikan sesuai standar yang telah ditetapkan. Apabila seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu atau tepat waktu maka kinerja pegawai tersebut dapat dikatakan baik artinya pegawai tersebut dapat memberikan pelayanan dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan baik oleh standar atau aturan yang telah ditentukan ataupun batasan waktu yang telah ditetapkan atau diberikan oleh atasan. Kemampuan pegawai Kantor Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cukup baik, hal ini juga didukung dengan kemampuan pegawai itu sendiri.

Kualitas Pekerjaan yang di Hasilkan Pegawai.

Kualitas merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai, yang mana dapat dilihat sejauh mana kinerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas atau mutu yang baik. Kualitas hasil pekerjaan para pegawai dapat dilihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan atau melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dan dari hasil wawancara penulis bahwa kualitas yang dihasil pegawai sudah cukup baik namun belum seluruhnya menghasilkan kualitas sesuai yang diharapkan ini dikarenakan kurang rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya sehingga masih sering adanya kesalahan yang dilakukan oleh pegawai seperti dalam pengetikan surat keterangan dan lain-lain ada kalimat yang tertinggal yang mengakibatkan tertundanya urusan masyarakat karena surat keterangan tersebut harus diketik ulang oleh pegawai Kecamatan.

Responsibilitas

Responsibilitas dirasakan masih belum bisa dikatakan baik karena pegawai di kantor Kecamatan Busang ini sering kali tidak memperhatikan peraturan yang ada, sering kali pegawai melanggar peraturan yang bertolak belakang dengan teori yang sebenarnya menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2006: 51) yang menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Responsibilitas pegawai Kantor Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur belum bisa dikatakan baik hal ini dapat dilihat dari beberapa pegawai yang suka meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja kantor. Seharusnya pegawai lebih memperhatikan peraturan yang ada dan bertanggungjawab atas pekerjaan yang diembankan oleh pegawai tersebut agar pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan maksimal sesuai misi dari Kecamatan Busang.

Disiplin Pegawai

Disiplin merupakan suatu sikap untuk bertindak sesuai dengan ketentuan atau norma yang berlaku dilingkungan organisasi. Disiplin merupakan suatu sikap kewajiban yang dimiliki oleh seseorang untuk mengikuti atau mematuhi peraturan-peraturan standar yang berlaku dalam lingkungan organisasi. Dengan kata lain, kedisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku seseorang sehingga dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Disiplin pegawai terhadap jam kerja kantor berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan atau penyelesaian tugas dan pekerjaan pegawai yang akhirnya berdampak pada pelayanan yang diterima masyarakat Kecamatan Busang.

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dan dari hasil wawancara bahwa disiplin kerja pegawai Kecamatan masih kurang baik ini dapat dilihat dari beberapa pegawai kantor Kecamatan yang masih sering terlambat kerja, meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas dan pulang sebelum pada waktunya. Hal ini membuktikan bahwa disiplin pegawai kantor masih perlu ditingkatkan.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Busang.

Faktor Penghambat

- a. Kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai kepada masyarakat. Kinerja pegawai dapat dilihat dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh masing-masing pegawai pada bidangnya. Kualitas personal pegawai dikantor kecamatan masih kurang baik ini terlihat saat masyarakat sedang berurusan di kantor kecamatan dalam pembuatan KTP dan surat menyurat lainnya, dalam pengetikan nama dan tanggal lahir masih sering terjadi kesalahan pembuatan nama dan tanggal lahir. Seorang pegawai dituntut untuk dapat mengerjakan tugas secara rapi dan teliti supaya tidak terjadinya kesalahan dalam pengetikan nama dan tanggal lahir, sehingga kualitas layanan yang baik dapat terwujud.
- b. Ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugas. Tingkat disiplin kerja sebagai pegawai dikantor Kecamatan Busang kurang maksimal, masih ada pegawai yang datang terlambat ke kantor sehingga membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi menunggu. Hal seperti ini dapat menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan.

Faktor Pendukung

- a. Insentif Pegawai.
Insentif pegawai merupakan suatu imbalan yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kerja yang telah dilakukan. Pemberian insentif biasaya

dikasih kepada pegawai agar para pegawai termotivasi dalam bekerja atau melaksanakan tugasnya sehingga dapat menghasilkan disiplin dan kualitas pegawai yang tinggi dalam melayani masyarakat.

b. Sarana dan Prasarana.

Dalam kinerja sangatlah dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung sehingga kinerja pegawai dapat berjalan dengan maksimal. Sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan busang cukup memadai dan sudah sangat membantu pegawai dalam meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dan melayani masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan dari fokus penelitian yaitu kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, responsibilitas serta disiplin kerja dan faktor-faktor penghambat serta pendukung kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Busang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan di Kantor Kecamatan Busang dapat diukur dari tingkat hasil kerja pegawai, tingkat prestasi kerja dan hasil kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pihak kecamatan berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik artinya pegawai sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan. Hal ini menunjukkan bentuk pelayanan pegawai sudah menuju kearah yang lebih baik.
2. Kualitas pekerjaan yang di hasilkan Pegawai Kecamatan Busang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat menilai hasil kerja pegawai sudah cukup baik, namun masih belum sepenuhnya menghasilkan kualitas yang sesuai yang diharapkan masyarakat, karena masih ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki seperti masalah waktu pemberian layanan yang memakan waktu lama dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Responsibilitas merupakan seberapa patuh pegawai yang bekerja pada kantor Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur, dari hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian pegawai yang kurang memperhatikan atau mengabaikan peraturan tersebut sehingga sering melanggar peraturan yang ada. Responsibilitas di kantor Kecamatan perlu ditingkatkan.
4. Disiplin pegawai kantor Kecamatan Busang masih perlu ditingkatkan. Kurangnya kesadaran individu tentang disiplin kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Busang. Hal ini terjadi karena atasan atau pimpinan yang tidak tegas dan lemahnya sanksi yang diberikan terhadap pegawai yang masih sering melakukan pelanggaran seperti pegawai masih

sering terlambat kerja, meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas dan pulang sebelum pada waktunya.

5. Diketahui bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai terhadap ketelitian dalam pengetikan urusan surat menyurat terhadap tugas yang diembannya, ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugas, dan kurangnya ketrampilan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan. Sedangkan yang menjadi faktor-faktor pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu insentif pegawai dan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Busang. Hal tersebut diketahui berdasarkan penelitaian yang dilakukan penulis di Kantor Kecamatan Busang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan diatas, maka penulis menyampaikan saran kepada Pemerintah Kecamatan Busang dalam rangka peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat, yaitu :

1. Pemerintah Kecamatan Busang hendaknya lebih berupaya untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Camat sebagai pimpinan hendaknya memberikan teladan kepada bawahan, terutama dalam hal jam kerja kantor sehingga dapat meningkatkan disiplin kerja pegawai.
3. Penempatan pegawai hendaknya disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dan disiplin ilmu yang dimiliki oleh pegawai serta tingkat pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsini, 2005. Manajemen Penelitian. Rineka Cipta, Jakarta. Bastian, 2001. Akuntansi Sektor Publik. BPFE, Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Danim, Sudarwan. 2004. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Rineka Cipta. Bengkulu.
- Darma, 2009. Sistem Biometrika : Konsep Dasar Teknik Analisis Citra. Andi Publisher.
- Dunn, William N, 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Hasibuan, Marihot. S.P, 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- James A.F Stoner, 2006. Manajemen. Jilid 2, Erlangga. Jakarta.
- Keban, Yaremis T. 2004. Indikator Kinerja Pemda: Pendekatan Manajemen dan Kebijakan. Yogyakarta.

- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan, Yogyakarta.
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto, 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Repika Aditama, Bandung.
- Miles, Mathew. B dan A. Michael Huberman.2009. Analisis Data Kualitatif. Universitas Indonesia (UI-press), Jakarta.
- Moenir, A.S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyono, Deddy, 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif – Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sedarmayanti, 2003. Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah. Mandar Maju, Bandung.
- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak.dkk.2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Dan Implementasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta : Jakarta.
- Tika, Moh. Pabundu, 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Bumi Aksara, Jakarta.

Dokumen-Dokumen :

- Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
- _____, 2006. Peraturan Pemerintah Tentang Pegawai Negeri Sipil. Wipress, Jakarta.